IBM Tealeaf cxView
Version 9 Release 0.1
4. Dezember 2014

cxView-Benutzerhandbuch

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen" auf Seite 119 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 0, Modifikation 1 von IBM Tealeaf cxView und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuausgabe geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Tealeaf cxView, Version 9 Release 0.1, cxView User's Guide,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 1999, 2014

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
Dezember 2014

© IBM Europe, Middle East & Africa 1999, 2014

Inhaltsverzeichnis

cxView-Benutzerhandbuch. v

Kapitel 1. Übersicht über cxView 1
Zugriff 1
Scorecards 1
Dashboards 2
Berichtszeitplan 3
Import/Export 3
Verwaltung 3
cxView-Funktionen 3

Kapitel 2. Scorecards verwenden 5
Scorecardterminologie 5
Allgemeine Scorecardbegriffe 5
Scorecardtypen 6
Begriffe in Prozessscorecards 6
Begriffe in KPI-Scorecards 7
Scorecardberichtsdaten 7
Scorecards anzeigen 8
Scorecardsymbolleiste 8
Scorecard öffnen 8
Datumsauswahl 10
Scorecardzeitraum konfigurieren 10
Konfiguration für unterschiedliche Daten und Vergleichszeiträume 10
Momentaufnahmen von Scorecards planen 11
Scorecards exportieren 13
Übersicht KPI-Scorecards 13
KPI-Zusammenfassung 14
Details 14
KPI-Details 14
Metrik 14
Gesamte Aktivität 15
Indikator 15
Mehrere KPI-Scorecards 15
Übersicht Prozessscorecards 16
Schlüsselmetrik 17
Raten 18
Prozessschritte 18
Detaildrilldown 19
Prozessschrittabbruch 19
Anzahldrilldown 19

Kapitel 3. Scorecards konfigurieren . . 21
Übersicht 22
Registerkarte "Allgemein". 23
Registerkarte "Protokoll" 25
Scorecarddaten löschen 26
Übersicht 27
Registerkarte "Allgemein". 28
Dimensionswerte auswählen. 28
Registerkarte "KPIs" 29
KPI-Eigenschaften 30
Registerkarte "Berechtigungen" 32
Speichern 33
KPI-Scorecardberechnungen 33
Ereignisanzahl und Gewichtung 34
Ungewichtete KPI-Berechnungen 34
Gewichtete KPI-Berechnungen 35
Prozessscorecards konfigurieren 35
Zugriff 36
Registerkarte "Allgemein". 37
Registerkarte "Ereignisse". 37
Prozessschritte 38
Allgemeines Abbruchereignis 39
Schrittabbruchereignisse 40
Allgemeines Fehlerereignis 40
Fehlerereignisse 41
Registerkarte "Grade" 41
Registerkarte "Berechtigungen" 42
Speichern 42
Ereignisse für Prozessscorecards erstellen . . . 42
Prozessschrittereignisse 43
Fehlerschrittereignisse 43
Abbruchschrittereignisse 43
Beispielscorecards 44
Beispielgeschäftsprozess 44
Prozessschritte 44
Prozesswebseiten 44
Beispiel 1: Check-out-Prozessscorecard 45
Beispiel 2: Check-out-Prozessscorecard mit erweitertem Abbruch 46
Beispiel 3: Erstbenutzerregistrierung 46
Beispiel 4: Kauf einer Versicherungspolice 47
KPI-Scorecard Beispiel 1: Check-out 47
Beispiel-KPI-Scorecard: Einzelhandelseinkaufssite. . 48
Verwendete Ereignisse. 48
KPI-Scorecard Beispiel 2: Check-out 50
KPI-Scorecard Beispiel 3: Sitefehler 50
KPI-Scorecard Beispiel 4: Spider 50
KPI-Scorecard Beispiel 5: Transaktionsfehler . . . 51
KPI-Scorecard Beispiel 6: Inakzeptable Antwortzeit 51
KPI-Scorecard Beispiel 7: Mehrere Anwendungen. . 51
Scorecards 51
Dashboards 52
Scorecardaggregationsdatum. 52
Übersicht 52
Scorecardaggregationsdaten rückgängig machen (Rollback) 53
Scorecarddaten prüfen. 53
Neuberechnung von Scorecards mit allen verfügbaren Daten erzwingen 54

Kapitel 4. Dashboards verwenden . . . 57
Dashboardoptionen. 58
Berichtszugriffsberechtigungen 59
Dashboards konfigurieren 59
Dashboardberichtsdaten 59
Von Tealeaf bereitgestellte Dashboards 60
Dashboardregisterkarten und -komponenten . . . 61

Dashboards exportieren 61

Kapitel 5. Dashboards konfigurieren . . 63
Übersicht 63
Übersicht Dashboardkonfiguration. 63
E-Mail-Adressen konfigurieren 63
Konfigurationsoptionen 64
Erste Schritte 64
Dashboard erstellen 65
Registerkarte "Allgemein". 66
Registerkarte "Registerkarten" 66
Registerkarten hinzufügen und anordnen . . . 67
Komponenten in einer Registerkarte organisieren 68
Registerkarte "Berechtigungen" 69
Anzeige "Komponenten" 70
Komponenten zum Dashboard hinzufügen oder aus dem Dashboard entfernen 71
Berichtskomponente hinzufügen 72
Komponente bearbeiten 73
Komponente entfernen 73
Komponentenvorlagen. 73
Komponente hinzufügen 73
Dashboardkomponentenvorlagen 74
Auf Dashboardkomponentenvorlagen zugreifen . . 74
Allgemeine Dashboardkomponenteneigenschaften 74
Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte "Daten" 75
Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte "Anzeige" 76
Vorlagentypen für Dashboardkomponenten. 76
Alerts 77
Basiskomponenten 77
Seitendetails zur Clientleistung 78
Zusammenfassung Clientleistung 79
CX: Aktiver Status 80
CX: Sitzungsspeicherstatus 81
CX: Datenbankgröße 84
CX: DecoupleEx-Status 85
CX: HBR-Status 86
CX: Speicherstatus 87
Liveereignisanzahl 88
Leistungsberichte 89
Report Builder 90
Scorecards: KPI 91
Scorecards: Prozess 92
Top-Mover 94
Benutzeraktivitätsberichte 94
Besuchersegmentberichte 97
Standarddashboard festlegen 99
Übersicht 100
Registerkarte "Allgemein" 101
Registerkarte "Protokoll". 103
Berichtsvorlagen für Dashboards verwalten . . . 104

Kapitel 6. Berichte importieren und exportieren 107
Berichtsdaten exportieren 107
Berichtsvorlagen 107

Kapitel 7. Berichtsvorlagen exportieren 109
Beschränkungen 109
Empfohlener Workflow 109
Schritte zum Vorlagenexport 110

Kapitel 8. Berichtsvorlagen importieren 111
Beschränkungen 111
Schritte zum Vorlagenimport 111

Kapitel 9. Erweiterungen für Top-Movern mit cxView 115
Funktionen 115
Top-Mover erstellen 116
Berichterstellung zu Top-Movern 116

Kapitel 10. IBM Tealeaf -Dokumentation und -Hilfe. 117

Bemerkungen 119
Marken 121
Datenschutzrichtlinien 121

cxView-Benutzerhandbuch

cxView ermöglicht die Konfiguration und Verwendung von Scorecards und Dashboards. Über Tealeaf Portal können Sie Scorecards erstellen und bearbeiten, die auf aktuellen Tealeaf-Daten basieren. Sie können auch Dashboards damit füllen, die zeitgesteuert zur Generierung und Freigabe für andere Tealeaf-Benutzer geplant werden können. Verwenden Sie die folgenden Links, um die entsprechenden Abschnitte des cxView-Benutzerhandbuchs aufzurufen.

Kapitel 1. Übersicht über cxView

IBM Tealeaf cxView erweitert das IBM Tealeaf cxImpact-Portal um Scorecards und Dashboards. Diese Funktionen dienen als Einstiegspunkte für Drilldowns von Sitzungen und Besucherdaten zur weiteren Analyse. Scorecards und Dashboards können über Tealeaf Portal konfiguriert werden.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxView ist eine separat lizenzierbare Komponente des IBM Tealeaf CX-Systems. Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Zugriff

Tabelle 1. Zugriff

IBM Tealeaf cxView-Komponente	**Portalmenü**	**Dokumentation**
Scorecards		
Verwendung	**Analysieren** > **Scorecards**	Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5
Konfiguration	**Konfigurieren** > **Scorecards**	Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21
Dashboards		
Verwendung	Menü **Dashboards**	Kapitel 4, „Dashboards verwenden", auf Seite 57
Konfiguration	**Konfigurieren** > **Dashboards**	Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63
Verwaltung		
Benutzer	**Tealeaf** > **Portalverwaltung** > **IBM Tealeaf cxView-Benutzerverwaltung**	"cxView-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*
Einstellungen	**Tealeaf** > **Portalverwaltung** > **IBM Tealeaf cxView-Einstellungen**	"cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*
Scorecard-einstellungen	**Tealeaf** > **Portalverwaltung** Verschiedenes	„Scorecards" auf Seite 51

Anmerkung: Für den Zugriff auf IBM Tealeaf cxView-Scorecards und -Dashboards müssen Sie über die entsprechenden Menüberechtigungen in Ihrem Benutzeraccount verfügen. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

Scorecards

KPI-Scorecards und Prozessscorecards können verwendet werden, um die Leistung Ihrer Website zu überwachen.

Sie können den Geschäftserfolg Ihrer Website anhand von Scorecards verfolgen. Es gibt zwei Arten von Scorecards.

- Weitere Informationen zur Verwendung von Scorecards finden Sie in Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.

1. KPI-Scorecards - Diese Scorecards messen wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs) und bewerten den fehlerfreien Zustand von Onlinegeschäftsservices anhand der tatsächlichen Erfahrungen der Websitebesucher. Sie messen die Verfügbarkeit einer Funktionseinheit für Ihre Websitebesucher.
   - Trends können durch farbcodierte Statusanzeiger und leicht verständliche Diagramme angezeigt werden. Änderungen der Erfolgsquoten oder KPIs werden sowohl in absoluten Zahlen als auch in Prozentsatz gemessen und durch einen leicht verständlichen Aufwärts- bzw. Abwärtspfeil veranschaulicht. Metriken können für die aktuelle Stunde, den aktuellen Tag oder für Tage, Wochen und Monate angezeigt werden.
   - Siehe „Übersicht" auf Seite 27.
2. Prozessscorecards - Diese Scorecards messen und bewerten automatisch die Erfolgs-, Abbruch- und Fehlerraten der einzelnen Schritte eines Geschäftsprozesses. Diese Verfahren kann für einen kritischen Onlinegeschäftsprozess oder für den gesamten Prozess implementiert werden. Mit Prozessscorecards wird der Erfolg oder das Fehlschlagen jedes Schritts im Geschäftsprozess verfolgt. Sie können auch so konfiguriert werden, dass sie Ereignisse erfassen, die summarisch das Fehlschlagen oder den Abbruch eines Prozesses anzeigen.
   - Für jeden Geschäftsprozess können Sie Hypothesen testen, um Probleme oder Elemente zu ermitteln, die Ursache der Änderung der Erfolgsquoten sind. Sie können beispielsweise die Auswirkung eines Problems bei der Benutzerfreundlichkeit oder eines Fehlers bei Ihrer Gesamtkonversionsrate, Abschlüsse durch den Kunden oder sogar höhere Umsätzen testen.
   - Siehe „Prozessscorecards konfigurieren" auf Seite 35.

Weitere Informationen zur Verwendung von Scorecards finden Sie in Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
Weitere Informationen zur allgemeinen Konfiguration von Scorecards finden Sie in Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21.

Dashboards

Mit Dashboards können Sie Berichte der von Tealeaf erfassten Daten in einem komplexen grafischen Layout anzeigen. Sie lassen sich ohne großen Aufwand an bestimmte Rollen und Zuständigkeiten anpassen, damit nur die wichtigsten Berichte und Metriken angezeigt werden.

Dashboardberichte umfassen folgende Inhalte:

1. Scorecards
2. Von Tealeaf bereitgestellte Berichte
3. Ad-hoc-Berichte, die Sie in Report Builder erstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Weitere Informationen zur Verwendung von Dashboards finden Sie in Kapitel 4, „Dashboards verwenden", auf Seite 57
. Weitere Informationen zur Konfiguration von Dashboards finden Sie in Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63

Berichtszeitplan

Momentaufnahmeberichte von Scorecards und Dashboards können bedarfsgesteuert per E-Mail übermittelt oder auf täglicher, wöchentlicher oder monatlicher Basis geplant werden. Per E-Mail übermittelte Momentaufnahmen enthalten einen Link zum Livebericht, um Benutzern eine unmittelbare weitergehende Analyse zu ermöglichen.

- Weitere Informationen zur Planung von Scorecards finden Sie in Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21.
- Weitere Informationen zur Planung von Dashboards finden Sie in Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63.

Import/Export

Sie können Berichtsvorlagen und andere Tealeaf-Daten zur Verwendung in Tealeaf-Umgebungen und anderen Unternehmenssystemen importieren und exportieren.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

- Tealeaf veröffentlicht Berichtsvorlagen, die Sie über Tealeaf herunterladen können. Diese Vorlagen können importiert und an die Anforderungen Ihrer Tealeaf-Lösung angepasst werden.

Verwaltung

IBM Tealeaf cxView bietet Benutzerberechtigungseinstellungen, mit denen Benutzer und Gruppen verwaltet werden, um den Zugriff auf Scorecards und Dashboards genau zu steuern.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Sie können Einstellungen konfigurieren, die speziell für Scorecard- und Dashboardkonfigurationen und die Datenspeicherung gelten.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Sie können auch globale Einstellungen konfigurieren, die für alle Tealeaf-Scorecards im System gelten.

- Siehe „Scorecards" auf Seite 51.

cxView-Funktionen

Weitere Informationen zu Portalfunktionen, die mit cxView aktiviert werden, finden Sie im Abschnitt "Portalnavigation" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 2. Scorecards verwenden

Scorecards können zur Überwachung der Siteleistung verwendet werden, die auf vordefinierten Leistungsmetriken basiert. Mithilfe von Scorecards können Sie bestimmte Tealeaf-Ereignisse, Besucherkonversionsraten und andere wesentliche Leistungsindikatoren messen.

- Sie können auch Dimensionen oder Dimensionswerte als Filter auf Ihre Scorecarddaten anwenden. Scorecards mit Dimensionsfiltern schließen nur die Daten ein, in denen auch die Dimensionswerte enthalten sind.

  Anmerkung: Zur Verwendung und Konfiguration von Scorecards ist eine IBM Tealeaf cxView-Lizenz erforderlich. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.
- Um auf Scorecards zuzugreifen, klicken Sie in Tealeaf Portal auf **Analysieren** > **Scorecards**.
- Weitere Informationen zum Erstellen von Scorecards finden Sie in Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21.

Scorecardterminologie

Machen Sie sich als Erstes mit den folgenden Scorecardbegriffen vertraut.

Allgemeine Scorecardbegriffe

Begriff Definition

Geschäftsprozess
Eine zusammenhängende Einheit eines Workflows mit einem geschäftlichem Inhalt. Prozesse sind beispielsweise die Bestellung von Produkten auf einer Onlineeinkaufssite oder die Registrierung eines neuen Benutzeraccounts bei einer Onlinebankingsite.

Verfügbarkeit
Messung des Prozentsatzes aller Vorkommnisse der Verwendung einer Funktionseinheit auf der Website, wenn sie normal reagiert hat. Zeitlimitüberschreitungen, fehlende Seiten und andere Fehler übergeben den Benutzern eine Webanwendung, die nicht zu 100 Prozent verfügbar ist.

Fokuszeitraum
Der Zeitraum des Hauptfokus der Scorecard, die aktuell angezeigt wird.

Vergleichszeitraum
Der Zeitraum, für den die Basisscorecard bereitgestellt wird, mit der die Scorecard für den Fokuszeitraum verglichen wird.

- Wenn die Vergleichsfunktion aktiviert ist, wird die Scorecard für den Fokuszeitraum mit der Scorecard verglichen, die aus Daten für den Vergleichszeitraum generiert wurde.

Positiver Vergleich
Hinsichtlich Bewertung und Klassifizierung bedeutet "positiver Vergleich", dass höhere numerische Prozentwerte für bestimmte Elemente zu einem höheren Grad der Scorecard führen.

Negativer Vergleich
Hinsichtlich Bewertung und Klassifizierung bedeutet "negativer Vergleich",

dass niedrigere numerische Prozentwerte für bestimmte Elemente zu einem höheren Grad der Scorecard führen. Dieser Vergleich ist nützlich, wenn der klassifizierte Indikator unerwünscht ist, z. B. die Häufigkeit des Vorkommens eines HTTP-Fehlerstatuscodes.

Scorecardtypen

IBM Tealeaf cxView stellt zwei Arten von Scorecards zur Verfügung:

Tabelle 2. Scorecardtypen

Typ	Beschreibung	Terminologie	Konfiguration
KPI-Scorecards (Key Performance Indicators)	Diese Scorecards messen wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs) und bewerten den fehlerfreien Zustand von Onlinegeschäftsservices anhand der tatsächlichen Erfahrungen der Websitebesucher. Sie messen die Verfügbarkeit einer Funktionseinheit für Ihre Websitebesucher.	Begriffe in KPI-Scorecards	„Übersicht" auf Seite 27
Prozessscorecards	Diese Scorecards messen und bewerten automatisch die Erfolgs-, Abbruch- und Fehlerraten bei einzelnen Schritten eines kritischen Onlinegeschäftsprozesses oder für den gesamten Prozess.	Begriffe in Prozessscorecards	„Prozessscorecards konfigurieren" auf Seite 35

Begriffe in Prozessscorecards

Diese Begriffe beziehen sich insbesondere auf Prozessscorecards:

Begriff Definition

Prozessschritte
Die Abfolge von Schritten, die den erforderlichen Ablauf eines Geschäftsprozesses definieren. Beispielsweise besteht der Bestellprozess für Produkte aus Schritten zur Angabe von Art und Menge der Produkte, die bestellt werden sollen. Er schließt auch die Identifikation des Kunden und die Versandadresse sowie Informationen zur Zahlungsmethode ein.

Abbruchschritt
Ein Ereignis oder eine Reihe von Ereignissen, die den Abbruch eines Geschäftsprozesses durch den Besucher der Website angeben. Beispiel: Eine Anforderung der Seite **Bestellung abgebrochen** vom Web-Browser des Besuchers kennzeichnet den Abbruch eines Bestellprozesses.

Fehlerschritt
Ein Ereignis oder eine Reihe von Ereignissen, die das Fehlschlagen eines Geschäftsprozesses angeben. Beispiel: Die Anzeige einer HTTP 500-Seite (interner Serverfehler) kennzeichnet das Fehlschlagen eines Geschäftsprozesses.

Begriffe in KPI-Scorecards

Diese Begriffe beziehen sich insbesondere auf KPI-Scorecards:

Begriff Definition

Aktivitätsindikator
Anzeige der allgemeinen Aktivität oder des allgemeinen Datenverkehrs in einer Webanwendung, unabhängig von erfolgreicher Ausführung, Fehler oder Verfügbarkeit. Dies kann die Gesamtzahl von Webanwendungssitzungen oder Treffern oder die Anzahl eines bestimmten Sitzungsspeicherereignisses sein. Sie wird als Nenner in KPI-Prozentsatzbewertungsberechnungen verwendet.

Verfügbarkeitsindikatorr
Ein Ereignis, das anzeigt, ob das System verfügbar ist oder nicht. Die Anzahl HTTP-Antworten mit HTTP-Statuscode 200 (Erfolg) zeigt die Verfügbarkeit an. HTTP 500 (interner Serverfehler) zeigt Nicht-Verfügbarkeit an.

Scorecardberichtsdaten

Der Tealeaf-Datenkollektor fragt in regelmäßigen Abständen jeden Sitzungsspeicher nach Sitzungsdaten ab, die aggregiert und in den entsprechenden Datenbanken gespeichert werden. Wenn eine Scorecard oder ein Dashboard abgefragt wird, wird der Bericht mit diesen aggregierten Daten aufgefüllt.

- Normalerweise führt der Datenkollektor alle 5 Minuten eine Abfrage durch. Weitere Informationen zu Einstellungen finden Sie im Abschnitt "CX-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Der Datenkollektor erfordert den Zugriff auf alle Sitzungsspeicher in der Tealeaf-Umgebung. Zudem müssen alle Sitzungsspeicher Daten empfangen. Wenn ein aktiver Sitzungsspeicher keine Daten empfängt oder wegen Netzunterbrechung nicht erreicht werden kann, kann der Datenkollektor die Daten nicht erfassen. Beim Ausführen einer Teilerfassung können die Berichte beschädigt werden, in denen sie verwendet wird.

Anmerkung: Alle Tealeaf-Sitzungsspeicher müssen Sitzungsdaten empfangen und über das Netz zugänglich sein. Falls ein Sitzungsspeicher nicht verfügbar ist oder keine Daten empfängt, wird die Erfassung der Berichtsdaten ausgesetzt. Scorecards und Dashboards werden erst mit neuen Daten aktualisiert, wenn das Problem behoben wurde. Wenn die Erfassung fortgesetzt wird, werden Berichte erst aktualisiert, wenn alle gespoolten Sitzungsspeicher erfasst, aggregiert und in der Datenbank gespeichert werden.

- Treffer werden anhand der aktuellen Ereignisse zum Zeitpunkt der Evaluierung ausgewertet. Wenn Treffer gespoolt oder aus einem anderen Grund nicht sofort verarbeitet werden, kann sich dies auf die Berichte auswirken, wenn in der Zwischenzeit Änderungen an ereignisbezogenen Objekten vorgenommen werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Event Manager" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen zur Datenerfassung finden Sie im Abschnitt "Erfassen und Aufbewahren von Daten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Weitere Informationen zum Verwalten von Sitzungsspeichern finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-Server verwalten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

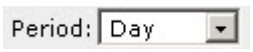
Scorecards anzeigen

Um vorhandene Scorecards anzuzeigen, müssen Sie die Scorecard, den Zeitraum und den Fokuszeitraum auswählen.

Scorecardsymbolleiste

Abbildung 1. Scorecardsymbolleiste

Tabelle 3. Scorecardsymbolleiste.

Symbol	Befehl	Beschreibung
	Datumsauswahl	Auswahl eines aktuellen Fokuszeitraums und optional eines Vergleichszeitraums für die Scorecard
	Öffnen	Ausgewählte Scorecard öffnen
	Momentaufnahme planen	Momentaufnahme der Scorecard planen, die per E-Mail an ausgewählte Empfänger übermittelt werden soll
	Bericht exportieren	Aktuell konfigurierte Scorecard in Excel oder PDF exportieren.
	Zu Dashboard hinzufügen	Aktuelle Scorecard einer ausgewählten Dashboardregisterkarte hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
	Periode	Auswahl des Zeitraums für die Scorecard, damit wird festlegt, welcher Datumsbereich für die aggregierten Daten verwendet werden soll: Tag, Woche, Monat oder Quartal. Auf Grundlage dieser Auswahl werden im Kalender Bereiche der zutreffenden Größe ausgewählt.

Scorecard öffnen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Scorecard zu öffnen.

- Scorecards können über das **Portalmenü** konfiguriert und anderen Tealeaf-Benutzern zur Auswahl zur Verfügung gestellt werden. Siehe Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21.

1. Wählen Sie zunächst **Analysieren** > **Scorecards** im Tealeaf-Portal-Menü aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Öffnen** ( ).

3. Die Seite **Scorecardselektor** wird angezeigt:

Abbildung 2. Scorecardselektor

4. Durchsuchen Sie die Liste der verfügbaren Scorecards.
   - Um die Liste zu filtern, geben Sie den Filtertext in das Textfeld ein und drücken die **Eingabetaste**.
   - Die Filterzeichenfolge darf keine Platzhalterzeichen enthalten. Wenn Sie zum Beispiel `check` eingeben, kann `Calculated checkout`, `checkout` und `Checkout Metrics` aus verschiedenen Kategorien als Suchergebnis zurückgegeben werden.
   - Um die Scorecards nach Scorecardtyp anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nach Bezeichnung anzeigen**.

     Anmerkung: Sie können alle Scorecards anzeigen, die Sie erstellt haben oder die für Sie freigegeben wurden. Wenn Sie keine freigegebene Scorecard finden können, setzen Sie sich mit Ihrem Tealeaf-Administrator oder mit dem Ersteller der Scorecard in Verbindung.
5. Klicken Sie zum Anzeigen der gewünschten Scorecard auf **Auswählen**. Die Scorecard wird angezeigt.
6. Um den Fokuszeitraum und den Vergleichszeitraum für die Scorecard zu ändern, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Datum. Die **Datumsauswahl** wird angezeigt.
   Falls erforderlich können Sie die Scorecard über die Steuerelemente in der Symbolleiste ändern.

- Weitere Informationen zum Anzeige von KPI-Scorecards finden Sie im Abschnitt „Übersicht KPI-Scorecards" auf Seite 13.
- Weitere Informationen zum Anzeigen von Prozessscorecards finden Sie im Abschnitt „Übersicht Prozessscorecards" auf Seite 16.
- Angezeigte Scorecards können in Excel, HTML und PDF exportiert und auch an den Drucker gesendet werden. Siehe „Scorecards exportieren" auf Seite 13.

Datumsauswahl

Standardmäßig sind Scorecards für die Anzeige der Berichtsdaten des aktuellen Datums konfiguriert. Konfigurieren Sie den Bericht, um Daten von mehreren Tagen anzuzeigen, und/oder vergleichen Sie die Daten des Fokuszeitraums mit einem vergleichbaren Zeitraum.

Scorecardzeitraum konfigurieren

Sie können die Scorecard so konfigurieren, dass sie Daten für einen ausgewählten Zeitraums aggregiert. Wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Dropdown-Liste **Periode** aus.

- Tag
- Woche - Arbeitswoche
- Monat
- Quartal

Mit dieser Auswahl wird der zu verwendende Zeitraum für die aggregierten Daten definiert und im Kalender ein Bereich mit der zutreffenden Größe ausgewählt. Die Scorecard wird aktualisiert, um die Berichtsdaten für den entsprechenden Zeitraum anzuzeigen.

Aus Berichterstellungsgründen ist der Wochenanfang als Sonntag definiert.

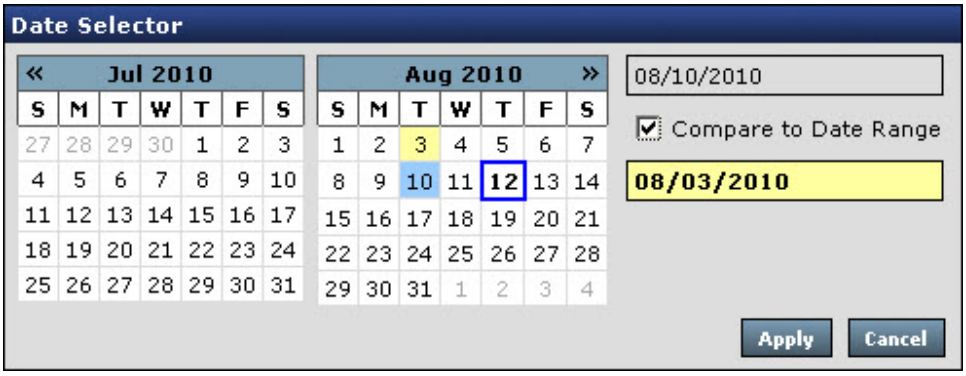
- Der Anfang der Quartale ist Januar, April, Juli und Oktober.

Konfiguration für unterschiedliche Daten und Vergleichszeiträume

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Basisdatum für den Fokuszeitraum zu ändern und optional einen Vergleichszeitraum zu konfigurieren.

- Bei entsprechender Konfiguration wird auf dem Bildschirm und in exportierten Berichten parallel zur Scorecard für den Fokuszeitraum eine Scorecard für den Vergleichszeitraum angezeigt.

1. Um den Fokuszeitraum zu ändern, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Datum. Die **Datumsauswahl** wird angezeigt:



2. Wählen Sie in der Datumsauswahl den ersten Tag des Fokuszeitraums aus.
   - Mit den Schaltflächen << und >> können Sie den Zeitraum relativ zum aktuellen Datum auswählen.
   - Wenn Sie einen anderen Zeitraum als `Tag` ausgewählt haben, wird automatisch ein Datumsbereich um das ausgewählte Datum ausgewählt.

3. Vergleichszeitraum: Optional können Sie einen parallelen Vergleich des Fokuszeitraums mit einem anderen Zeitraum in der Scorecard erstellen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit Datumsbereich vergleichen**.
   a. Ein gelbes Bereichsfeld wird angezeigt. Wählen Sie das Anfangsdatum des Vergleichszeitraums aus. Drücken Sie die `Umschalttaste` und wählen das Enddatum des Vergleichszeitraums aus.
4. Um die Scorecard für den ausgewählten Fokuszeitraum und den Vergleichszeitraum zu generieren, klicken Sie auf **Anwenden**.

Momentaufnahmen von Scorecards planen

Sie können Momentaufnahmen und die Übermittlung von Scorecards planen. Momentaufnahmen von Scorecards werden täglich, wöchentlich oder monatlich im PDF-, HTML- oder Excel-Format an angegebene E-Mail-Adressen übermittelt.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der Zugriffsberechtigungen finden Sie im Abschnitt "Berichtszugriffsberechtigungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

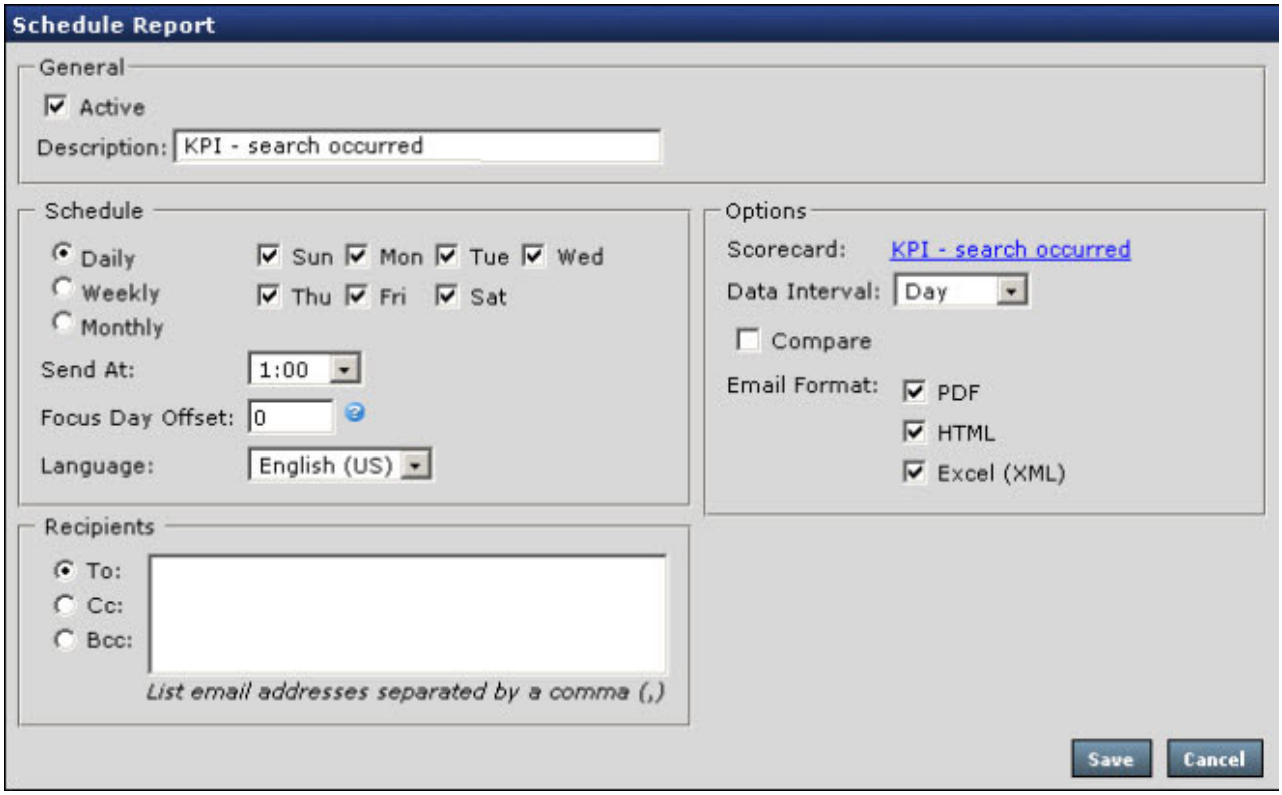


Abbildung 3. Momentaufnahmen von Scorecards planen

Anmerkung: Zur Konfiguration und Übermittlung von Berichtsmomentaufnahmen aus dem Portal müssen Sie eine gültige E-Mail-Adresse für Ihren Benutzeraccount eingeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eigene Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Eigenschaften

Beschreibung

Aktiv Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Scorecardzeitplan zu aktivieren.

Beschreibung
Die Beschreibung wird im Portal angezeigt.

Zeitplan
Planung der Scorecard nach Typ:

- **Täglich** - Wählen Sie die Wochentage aus, an denen die Scorecard ausgeführt werden soll.
- **Wöchentlich** - Wählen Sie einen einzelnen Wochentag aus, an dem die Scorecard ausgeführt werden soll.
- **Monatlich** - Wählen Sie einen Tag in dem Monat aus, an dem die Scorecard ausgeführt werden soll.

Senden am
Wählen Sie die Uhrzeit aus, zu der Sie eine Scorecard ausführen und übermitteln möchten.

- Für die Uhrzeit gilt die Zeitzone des Tealeaf-Systems. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemzeitzone konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Fokus (Tagesoffset)
Optional können Sie die Anzahl Tage konfigurieren, die das in der Scorecard als "heute" definierte Datum vor dem Ausführungsdatum liegt. Zum Beispiel können Sie die Verarbeitung einer Scorecard für Dienstagmorgen konfigurieren, um den Benutzern die Daten vom Montag zu übermitteln. In diesem Fall legen Sie den Offsetwert auf 1 fest.

Sprache
Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sprache** die in der Scorecard zu verwendende Sprache aus.

Empfänger
Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit E-Mail-Adressen oder Aliasnamen ein, an die die Scorecard gesendet werden soll.

Scorecard
Klicken Sie auf den Link, um die zu sendende Scorecard auszuwählen. Wählen Sie die Scorecard aus und klicken auf **Speichern**.

Datenintervall
Wählen Sie das Datumsintervall für die Scorecard aus. Der Zeitraum wird unter Berücksichtigung des `Fokus (Datumsoffset)` relativ zum Datum der Scorecardausführung definiert. Beispiel: Eine Scorecard, die sonntagsabends mit einem Offset von drei Tagen mit dem Datumszeitraum `Tag` ausgeführt wird, übermittelt die Scorecarddaten ab Donnerstag.

- Um eine Scorecard zu generieren, die Vergleichsdaten aus dem vorangegangenen **Datumsintervall** enthält, aktivieren Sie das Kontrollkästchen-**Vergleichen**.

E-Mail-Format
Wählen Sie das Format aus, in dem die Scorecard per E-Mail gesendet werden soll:

- **PDF** - Scorecard wird der E-Mail als PDF-Datei angehängt.
- **HTML** - Scorecard wird als HTML-Seite wiedergegeben.
- **Excel (XML)** - Scorecard wird der E-Mail als XML-Datei angehängt, die in Excel lesbar ist.

Scorecards exportieren

Sie können Scorecards in drei Formaten exportieren: Excel, PDF und E-Mail.

Klicken Sie zum Exportieren einer angezeigten Scorecard in der Symbolleiste auf dasSymbol **Export** ( ). Wählen Sie die Art des Exports aus:

- Excel - Berichtsdaten werden im XML-Format zur Verwendung in Microsoft Excel exportiert.
- PDF - Der Bericht wird im PDF-Format generiert.
- E-Mail - Der Bericht wird per E-Mail an ausgewählte E-Mail-Adressen gesedet:

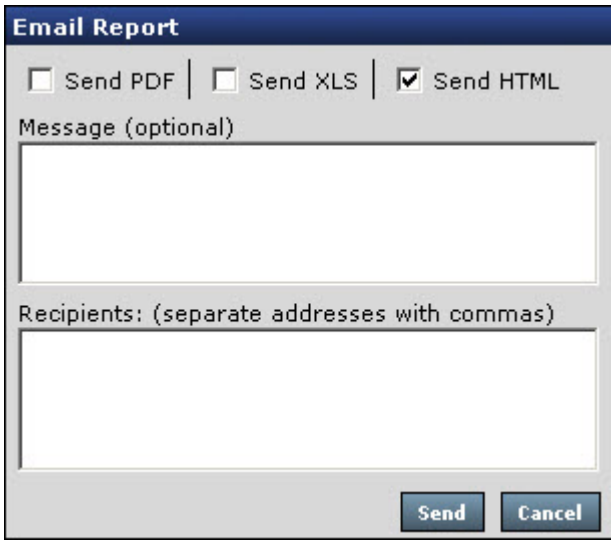


Abbildung 4. Scorecard per E-Mail senden

1. Wählen Sie das Format für den übermittelten Bericht aus. Sie können mehrere Formate auswählen:
   - **Als PDF senden**
   - **Als XLS senden**
   - **Als HTML senden**
2. Im Textfeld **Nachricht** können Sie eine optionale Nachricht einschließen, die als Hauptteil der E-Mail eingefügt wird.
3. Geben Sie im Textfeld **Empfänger** eine durch Kommas getrennt Liste mit den E-Mail-Adressen der Empfänger ein.
4. Der Bericht wird per E-Mail gesendet, wenn Sie auf **Senden** klicken.
   - Klicken Sie zum Abbruch des Vorgangs auf **Abbrechen**.

Übersicht KPI-Scorecards

KPI-Scorecards zeigen in der Regel an, wie Werte oder Verhältnisse im Vergleich zum vordefinierten Scoringmodell Ihrer Site abschneiden. Beispielsweise können Werte wie die Anzahl Seitenansichten oder Verhältnisse wie Konversionsraten in Diagrammformat dargestellt werden. Verhältnisse wie Konversionsraten im Zeitverlauf können in Kreisdiagrammen, Balkendiagrammen und anderen Darstellungen angezeigt werden.

KPI-Zusammenfassung

Die Zusammenfassung für eine KPI-Scorecard zeigt die Gradverteilung der KPIs der Scorecard für den ausgewählten Zeitraum an. Basierend auf der Konfiguration zeigen die Grade an, ob der Status der KPIs gut oder schlecht ist. Die Kreisdiagramme für den Fokuszeitraum (und den Vergleichszeitraum, falls vorhanden) zeigen die Aufgliederung der Grade nach KPI-Gruppe an.

Jeder Ausschnitt des Kreisdiagramms entspricht einem Buchstabengrad. Angezeigt wird der Anteil als Bruchteil der insgesamt zugewiesenen verschiedenen Grade. Beispielsweise zeigt bei drei KPI-Gruppen, von denen zwei den Grad A erhalten und eine den Grad C, das Kreisdiagramm, dass 66,67 % der KPI-Gruppen ein A und 33,33 % ein C erhalten.

Details

Für jede KPI-Gruppe können Sie die folgenden Werte für den Fokuszeitraum und jeden verfügbaren Vergleichszeitraum einschließlich der Änderungsrate prüfen.

Spalte **Beschreibung**

KPI Name des KPI

- Sie können auf Links in der KPI-Spalte der Tabelle klicken, um zur Detailseite der einzelnen KPI-Gruppen zu gelangen.

Ziel Optimale Rate für die Gruppe.

Grad Klassifizierung nach Buchstaben: A, B, C, D oder F.

Bewertung
Numerisches Verhältnis, das der Klassifizierung nach Buchstaben zugrunde liegt:
`Anzahl KPI dividiert durch die Anzahl Aktivitätsindikatoren`

Änderung
Wenn ein Vergleichszeitraum angezeigt wird, wird die Änderung zwischen dem Vergleichszeitraum und dem Fokuszeitraum angezeigt.

- Entsprechend der Änderung, positiv oder negativ, wird ein grüner Aufwärtspfeil bzw. ein roter Abwärtspfeil angezeigt.
- Ebenfalls angezeigt wird die numerische Differenz zwischen der Bewertung des Fokuszeitraums und der des Vergleichszeitraums.

KPI-Details

Klicken Sie auf einen **KPI**-Link, um das Fenster **KPI-Detail** zu öffnen, das eine Aufgliederung für jedes Ereignis im KPI und die Basisaktivitätsanzahl anzeigt.

- Sie können eine Ereignisanzahl auswählen, um das Ereignisdiagramm für den Zeitraum mit einer Aufgliederung des Ereignisses nach Tagen oder Stunden anzuzeigen.
- Bei Vergleichen mit einem anderen Zeitraum werden die Vergleichszahlen und die entsprechenden Markierungen (Auf- und Abwärtspfeile) angezeigt.

Die Auswertungszeile wird auf Basis der Einstellung für die Auswertungsberechnung berechnet.

Metrik

Feld **Beschreibung**

Bewertung
Die KPI-Stufe während des Zeitraums, über den berichtet wird.

Ziel Die erforderliche KPI-Stufe, die in der Scorecard definiert ist. Ein Änderungswert wird nicht angezeigt, da es sich um eine Eigenschaft der Scorecard handelt und nicht um einen Wert, der aus erfassten Daten berechnet wird.

Grad Die Klassifizierung nach Buchstaben entsprechend de Einstufungswert.

Gesamte Aktivität

Die Gesamtzahl der KPI-Ereignisse einer Scorecard im Fokuszeitraum.

Wenn ein Vergleichszeitraum aktiviert ist, wird auch die Anzahl für den Vergleichszeitraum angezeigt. Angezeigt werden auch Änderungen der Werte zwischen Vergleichszeitraum und Fokuszeitraum.

Indikator

In dieser Tabelle werden für jeden KPI folgende Werte angezeigt:

Spalte Beschreibung

Ereignisanzahl
Die absolute Häufigkeit des Indikatorereignisses.

- Klicken Sie auf diese Zahl, um nach den zugehörigen Sitzungen zu suchen und diese abzurufen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

% Aktivität
Der Prozentsatz der Anzahl des Basisaktivitätsereignisses für den KPI.

Änderung
Wenn ein Vergleichszeitraum angezeigt wird, wird die Änderung zwischen dem Vergleichszeitraum und dem Fokuszeitraum angezeigt. Entsprechend der Änderung, positiv oder negativ, wird ein grüner Aufwärtspfeil bzw. ein roter Abwärtspfeil angezeigt. Ebenfalls angezeigt wird die numerische Differenz zwischen der Bewertung des Fokuszeitraums und der des Vergleichszeitraums.

Mehrere KPI-Scorecards

Sie können mehrere Scorecards definieren und jede kann mehrere benutzerdefinierte Komponenten und Komponententypen enthalten. Wie Sie im Beispiel unten sehen, kann die Verteilung der Bewertungen in einem Kreisdiagramm angezeigt werden.

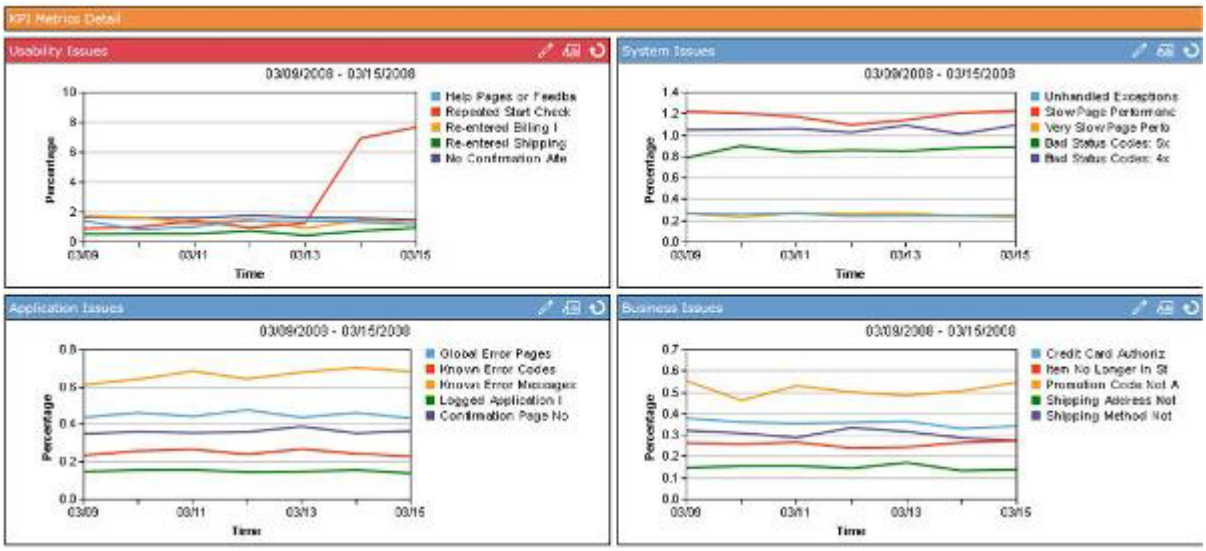


Abbildung 5. KPI-Scorecard

Ein Trenddiagramm und KPI-Vergleiche zwischen heute/gestern können verwendet werden. KPIs können auf anderen KPIs aufbauen und erweiterte Analysen bestimmter Aspekte Ihrer Site liefern.

Übersicht Prozessscorecards

Eine Prozessscorecard basiert auf definierten Schritten für Prozesse auf Ihrer Site. Ein typisches Beispiel ist der Kaufabschlussprozess für eine Einzelhandelssite, bei dem jeder Schritt durch ein vordefiniertes Tealeaf-Ereignis überwacht wird. Bei jedem Schritt werden absolute Besucherzahlen gezählt und die Konversionsrate berechnet. Mit der Konversionsrate kann eine Klassifizierung verknüpft werden.

Die Prozessscorecardzusammenfassung zeigt die Anzahl Starts, Abschlüsse, Abbrüche und Fehler für den ausgewählten Prozess an.

Wenn Abbruch- und Fehlerereignisse konfiguriert sind, werden die entsprechenden Prozentsätze im Diagramm mit den Erfolgsquotenindikatoren angezeigt.

Die Grade für Prozesse werden mit der zugehörigen Bewertung angezeigt. Die Anzahl bei den einzelnen Schritten wird mit der Konversionsrate des vorherigen Schritts angezeigt.

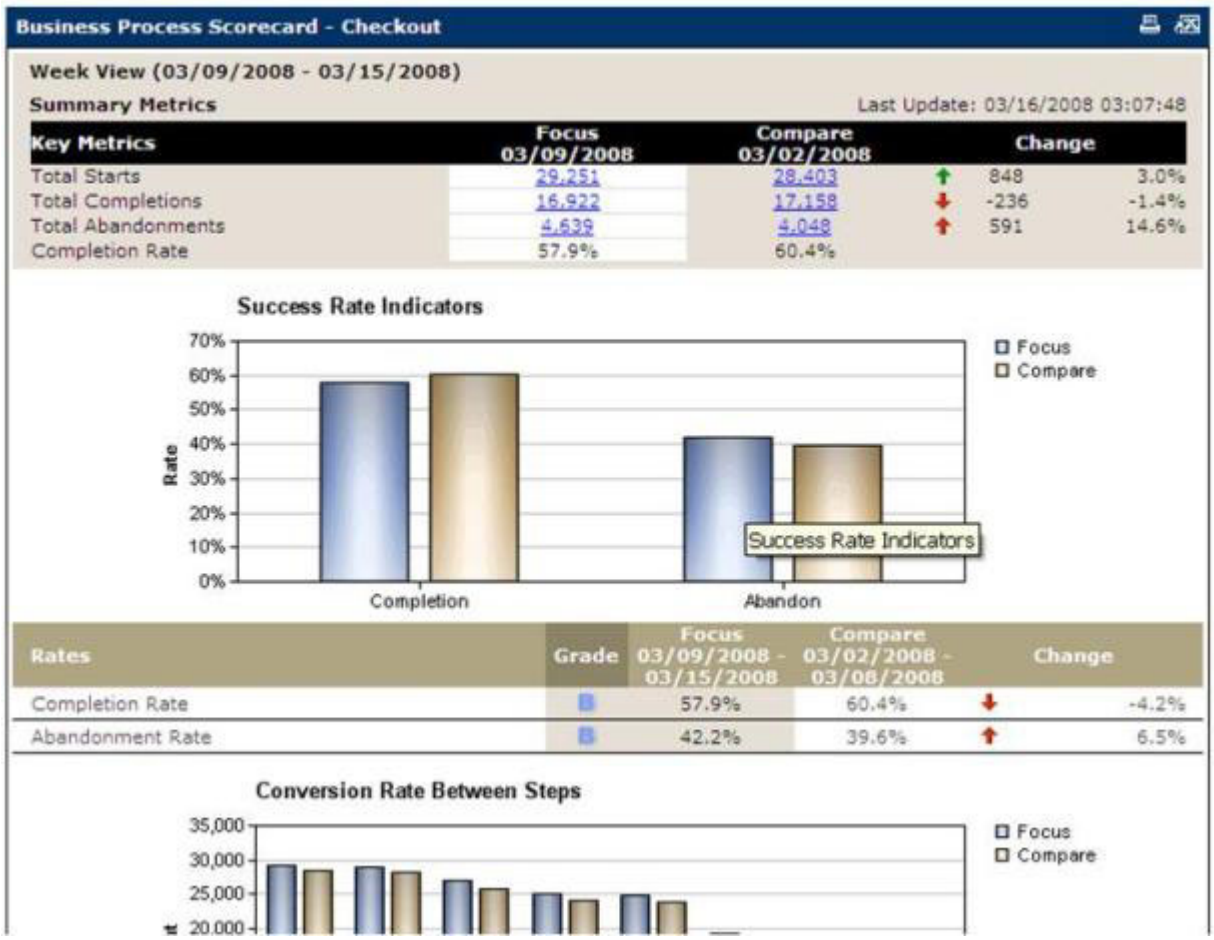


Abbildung 6. Prozessscorecard

Schlüsselmetrik

Die Schlüsselmetrik zeigt den Wert jeder der folgenden Geschäftsprozessstatistiken für den Fokuszeitraum und einen beliebigen verfügbaren Vergleichszeitraum an.

- Die Änderung von Werten zwischen Vergleichszeitraum und Fokuszeitraum wird sowohl als absolute Zahl als auch als Prozentsatz angezeigt.
- Klicken Sie in der Tabelle auf die Links, um zum Ereignisdiagramm für das Ereignis zu gelangen, mit dem der jeweilige Schritt definiert ist.

Feld **Beschreibung**

Gesamte Starts
Gesamtzahl Starts des Geschäftsprozesses.

Gesamte Abschlüsse
Gesamtzahl Abschlüsse des Geschäftsprozesses.

Gesamte Abbrüche
Gesamtzahl Abbrüche des Geschäftsprozesses.

Gesamte Fehler
Gesamtzahl Fehler des Geschäftsprozesses.

Abschlussrate
Verhältnis der Gesamtzahl Abschlüsse zur Gesamtzahl Starts.

Änderung
Wenn ein Vergleichszeitraum angezeigt wird, wird die Änderung zwischen dem Vergleichszeitraum und dem Fokuszeitraum angezeigt. Entsprechend der Änderung, positiv oder negativ, wird ein grüner Aufwärtspfeil bzw. ein roter Abwärtspfeil angezeigt. Ebenfalls angezeigt wird die numerische Differenz zwischen der Bewertung des Fokuszeitraums und der des Vergleichszeitraums.

Erfolgsquotenindikator - Spaltendiagramm und Tabelle zeigen **Abschlussrate**, **Abbruchrate** und**Fehlerrate** als Prozentsatz von **Gesamte Starts** für den Fokuszeitraum an (und den Vergleichszeitraum, falls vorhanden).

Raten

Feld	Beschreibung
Grad	Klassifizierungen entsprechend den numerischen Raten. Fokus: Zeigt den Erfolgsquotenindikator für den Fokuszeitraum an.
Fokus	Der Fokuszeitraum.
Vergleichen	Zeigt den Erfolgsquotenindikator für den Vergleichszeitraum an, wenn der Vergleich aktiviert ist.
Änderung	Wenn ein Vergleichszeitraum angezeigt wird, wird die Änderung zwischen dem Vergleichszeitraum und dem Fokuszeitraum angezeigt. Entsprechend der Änderung, positiv oder negativ, wird ein grüner Aufwärtspfeil bzw. ein roter Abwärtspfeil angezeigt. Ebenfalls angezeigt wird die numerische Differenz zwischen der Bewertung des Fokuszeitraums und der des Vergleichszeitraums.

Konversionsanzahl zwischen Schritten - Zeigt ein Spaltendiagramm und eine Tabelle für die Konversionsanzahl zwischen benachbarten Schritten im Geschäftsprozess an. Zeigt die Konversionsanzahl für den Fokuszeitraum (und den Vergleichszeitraum, falls vorhanden) an. Klicken Sie in der Tabelle auf die Links, um zum Ereignisdiagramm für das Ereignis zu gelangen, mit dem der jeweilige Schritt definiert ist.
Konversionsrate zwischen Schritten - Zeigt ein Spaltendiagramm und eine Tabelle für die Konversionsraten zwischen benachbarten Schritten im Geschäftsprozess an. Zeigt die Konversionsrate für den Fokuszeitraum (und den Vergleichszeitraum, falls vorhanden) an.

Prozessschritte

Im Prozessschrittbericht können Sie die Aufgliederung der Sitzungsanzahl für jeden Prozessschritt prüfen. Diese Zähler geben die Häufigkeit jedes Prozessschritts und die Konversionsrate vom vorherigen Schritt zum aktuellen Schritt an.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Unaufbereitete Häufigkeit der einzelnen Schritte des Geschäftsprozesses. • Für die Anzahl stehen Drilldown-Links zur Verfügung.

Konversion
Die Konversionsrate ist die Anzahl eines Schritts dividiert durch die Anzahl des vorherigen Schritts. Aufgrund dieser Definition ist es nicht möglich, die Konversionsrate des ersten Schrittes in einem Prozess zu definieren.

Änderung
Wenn ein Vergleichszeitraum angezeigt wird, wird die Änderung zwischen dem Vergleichszeitraum und dem Fokuszeitraum angezeigt.

Entsprechend der Änderung, positiv oder negativ, wird ein grüner Aufwärtspfeil bzw. ein roter Abwärtspfeil angezeigt. Die numerische Differenz zwischen der Häufigkeit eines Prozessschritts im Fokuszeitraum und Vergleichszeitraum wird als absolute Zahl und Prozentsatz angezeigt.

Detaildrilldown

Sie können einen Drilldown der Anzahl der einzelnen Schritte eines Prozesses zu einem Detaildiagramm für dieses Ereignis über den erwähnten Zeitraum durchführen. Für einen einzelnen Tag wird eine Aufgliederung nach Stunden angezeigt, für einen mehrtägigen Zeitraum eine Aufgliederung nach Tagen.

Prozessschrittabbruch

Im Bericht zum Prozessschrittabbruch können Sie die Anzahl der Sitzungen prüfen, bei denen der Prozess zwischen einzelnen Schritten abgebrochen wurde.

Feld **Beschreibung**

Anzahl Die Anzahl Sitzungen mit einem Prozessschritt (z. B. Schritt 1), dien abgebrochen werden und den nächsten Schritt nicht enthalten (Schritt 2).

- Für die Anzahl stehen Drilldown-Links zur Verfügung.

Abbruch %
Prozentsatz der Sitzungen beim vorherigen Schritt, die beim aktuellen Schritt abgebrochen wurden.

Anzahldrilldown

Im Bericht "Prozessschrittabbruch" können Sie einen Drilldown einzelner Sitzungen durchführen, die einen Prozessschritt enthalten, jedoch nicht den darauf folgenden Schritt. Über diese Drilldown-Links wird der Abbruch zwischen bestimmten Schritten untersucht.

Kapitel 3. Scorecards konfigurieren

Über Tealeaf Portal können Sie eigene benutzerdefinierte Scorecards erstellen.

- Wählen Sie zur Konfiguration von Scorecards im Portalmenü **Konfigurieren** > **Scorecards** aus. Die Liste der Prozessscorecards wird angezeigt.

  Anmerkung: Zur Konfiguration von Scorecards müssen Sie über die entsprechenden Berechtigungen in Ihrem Benutzeraccount verfügen. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

Abbildung 7. Seite "Scorecardkonfiguration"

- Aktive Scorecards werden durch ein Kontrollkästchen in der Spalte **Aktiv** angezeigt.
- Die Spalte "cxResults-kompatibel" enthält ein Kontrollkästchen, wenn alle Ereignisse in der Scorecard so konfiguriert sind, dass sie in IBM Tealeaf cxResults einbezogen werden.

  Anmerkung: Scorecards, die nicht mit IBM Tealeaf cxResults kompatibel sind, können nicht zur Besucheranalyse hochgeladen werden. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.

Um eine Scorecard zu erstellen oder bearbeiten, wählen Sie den Scorecardtyp im linken Teilfenster aus.

Kategorie
: **Beschreibung**

Prozessscorecards
: Mit Prozessscorecards können Sie Geschäftsprozesse in Ihrer Webanwendung verfolgen. Siehe „Prozessscorecards konfigurieren" auf Seite 35.

KPI-Scorecards
: Mit KPI-Scorecards (Key Performance Indicator) werden Leistungsmetriken identifiziert und gemessen, die für Ihre Weboperationen wichtig sind. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Übersicht" auf Seite 27.

Scorecardzeitpläne
: Sie können die tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung von Scorecards für einen konfigurierten Berichtszeitraum konfigurieren und sie per E-Mail an ausgewählte Benutzer senden. Siehe „Übersicht" auf Seite 22.

Aggregationsdatum
: Sie können das letzte Datum, an dem Daten für die Scorecards verarbeitet wurden, prüfen und zurücksetzen. Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, wird das letzte Verarbeitungsdatum im rechten Teilfenster angezeigt.

Sie können das Datum ändern, wenn Sie Scorecarddaten zurücksetzen oder erneut verarbeiten möchten. Siehe „Scorecardaggregationsdatum” auf Seite 52.

Daten löschen
Sie können Scorecarddaten für ausgewählte Scorecards löschen. Siehe „Scorecarddaten löschen” auf Seite 26.

Berichtsvorlagen
Sie können Berichtsvorlagen zur Verwendung in anderen Tealeaf-Installationen exportieren und Vorlagen zur Verwendung im aktuellen System importieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

- Zusätzliche Vorlagen können von der Tealeaf-Onlinehilfe heruntergeladen werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Wenn Sie eine Kategorie ausgewählt haben, wird die Liste der verfügbaren Scorecards des ausgewählten Typs im rechten Teilfenster angezeigt. Folgende Befehle stehen zur Verfügung:

- Um eine vorhandene Scorecard zu bearbeiten, wählen Sie sie im rechten Teilfenster aus und klicken auf das Symbol **Bearbeiten ( )**.
- >Um eine Scorecard zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu ( )** .
- Um eine Scorecard zu löschen, wählen Sie sie aus und klicken auf das Symbol **Löschen ( )**.

Weitere Informationen zu Scorecards finden Sie im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Übersicht

Nachdem Sie Scorecards erstellt haben, können Sie die tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung von Momentaufnahmen von Scorecards für einen angegebenen Berichtszeitraum konfigurieren. Diese Berichte werden bei der Ausführung an die angegebenen E-Mail-Adressen oder Aliasnamen gesendet.

Anmerkung: Wenn Sie Berichtsmomentaufnahmen per E-Mail versenden möchten, müssen Sie eine E-Mail-Adresse in Ihrem Benutzeraccount konfigurieren. Es wird empfohlen, keine Zeitpläne für Momentaufnahmen über einen Tealeaf-Verwaltungsaccount zu erstellen.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eigene Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Anmerkung: Benutzer ohne Administratorberechtigung können Berichtszeitpläne nur für Berichte konfigurieren, die sie besitzen. Tealeaf-Administratoren können alle Zeitpläne anzeigen und konfigurieren.

- Klicken Sie zum Konfigurieren von Scorecardzeitplänen im linken Fensterbereich auf **Scorecardzeitpläne**.

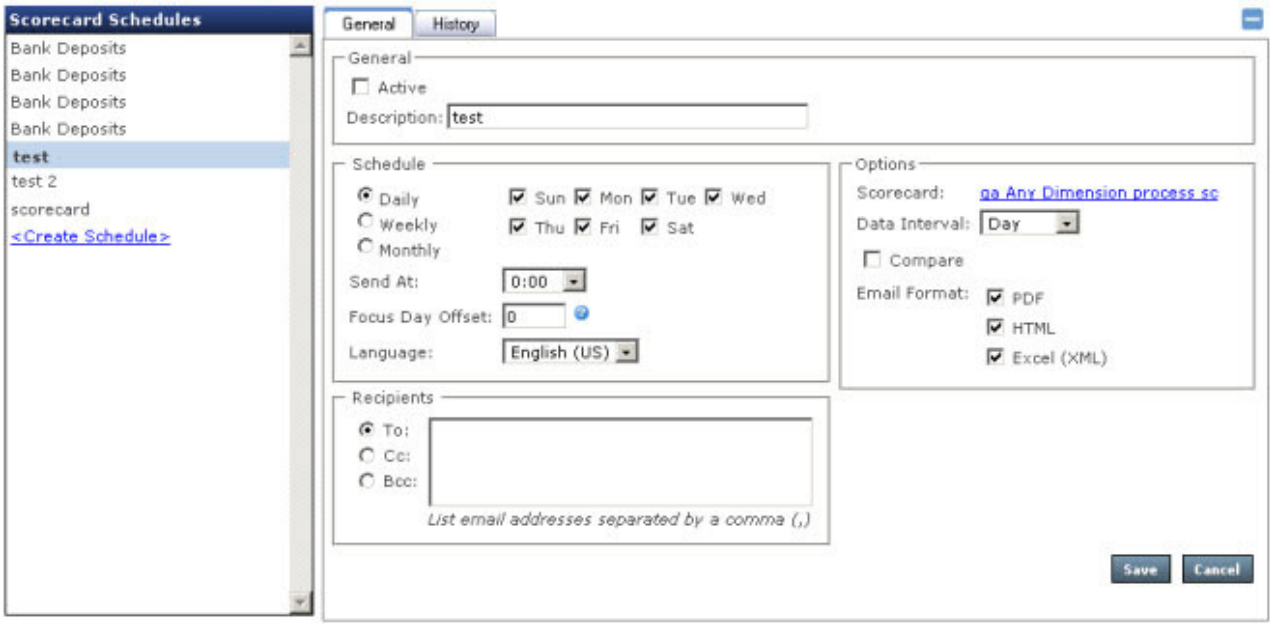


Abbildung 8. Scorecardzeitpläne

- Um einen neuen Scorecardzeitplan zu konfigurieren, klicken Sie auf **<Zeitplan erstellen**.
- Um einen vorhandenen Zeitplan zu bearbeiten, wählen Sie ihn im mittleren Fensterbereich aus. Der Zeitplan wird in der Registerkarte **Allgemein** angezeigt.
- Klicken Sie zum Speichern des aktuellen Zeitplans auf **Speichern**.
  - Um die Änderung des ausgewählten Zeitplans abzubrechen, klicken Sie auf **Abbrechen**.
- Wenn Sie einen Zeitplan entfernen möchten, wählen Sie ihn aus und klicken dann auf das **Minuszeichen** ( ) in der rechten oberen Ecke.

Registerkarte "Allgemein"

Um einen neuen oder vorhandenen Zeitplan zu konfigurieren, geben Sie die Eigenschaften in der Registerkarte **Allgemein** an.

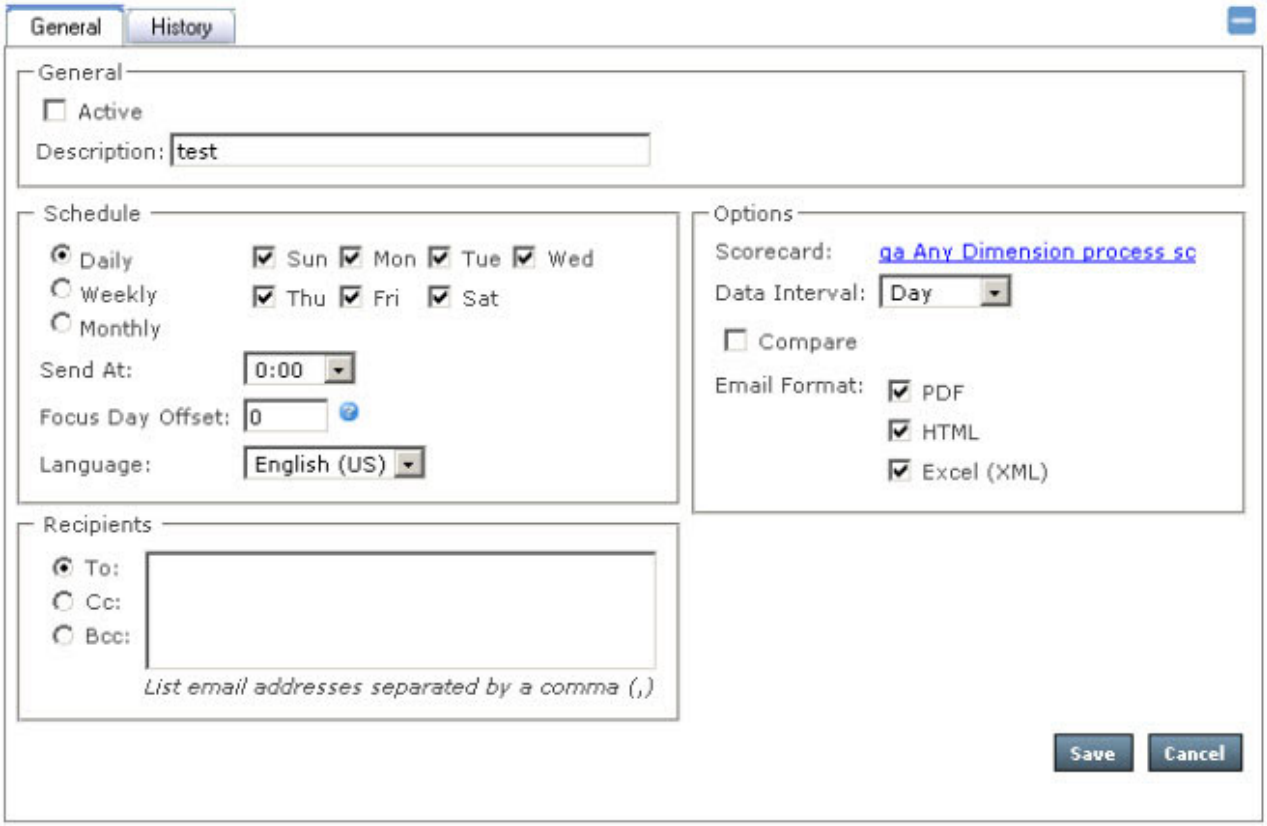


Abbildung 9. Scorecardzeitpläne - Registerkarte "Allgemein"

Eigenschaften

Beschreibung

Aktiv Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Scorecardzeitplan zu aktivieren.

Beschreibung
Die Beschreibung wird im Portal angezeigt.

Zeitplan
Planung der Scorecard nach Typ:

- **Täglich** - Wählen Sie die Wochentage aus, an denen die Scorecard ausgeführt werden soll.
- **Wöchentlich** - Wählen Sie einen einzelnen Wochentag aus, an dem die Scorecard ausgeführt werden soll.
- **Monatlich** - Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Tag des Monats aus, an dem die Scorecard ausgeführt werden soll.

Senden am
Wählen Sie die Uhrzeit aus, zu der Sie eine Scorecard ausführen und übermitteln möchten.

- Für die Uhrzeit gilt die Zeitzone des Tealeaf-Systems. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemzeitzone konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Fokus (Tagesoffset)
Optional können Sie die Anzahl Tage konfigurieren, die das in der Scorecard als "heute" definierte Datum vor dem Ausführungsdatum liegt. Zum

Beispiel können Sie die Verarbeitung einer Scorecard für Dienstagmorgen konfigurieren, um den Benutzern die Daten vom Montag zu übermitteln. In diesem Fall legen Sie den Offsetwert auf 1 fest.

Sprache
Wählen Sie in der Dropdown-Liste die in der Scorecard zu verwendende Sprache aus.

Empfänger
Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit E-Mail-Adressen oder Aliasnamen ein, an die die Scorecard gesendet werden soll.

Scorecard
Klicken Sie auf den Link, um die zu sendende Scorecard auszuwählen. Wählen Sie die Scorecard aus und klicken auf **Speichern**.

Datenintervall
Wählen Sie die Scorecard mit dem Berichtszeitraum in der Dropdown-Liste aus. Der Zeitraum wird unter Berücksichtigung des `Fokus (Datumsoffset)` relativ zum Datum der Scorecardausführung definiert. Beispiel: Eine Scorecard, die sonntagsabends mit einem Offset von drei Tagen mit dem Datumszeitraum `Woche` ausgeführt wird, liefert die Scorecarddaten des vorherigen Donnerstags bis zum Donnerstag davor.

Vergleichen
Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das vorangehende Datumsintervall in den Bericht aufzunehmen.

E-Mail-Format
Wählen Sie das Format aus, in dem die Scorecard gesendet werden soll: `PDF`, `HTML` oder Excel-lesbares XML (`Excel (XML)`).

Registerkarte "Protokoll"

In der Registerkarte **Protokoll** können Sie den Verlauf von geplanten Scorecardausführungen prüfen.

Abbildung 10. Scorecardzeitpläne - Registerkarte "Protokoll"

Spalte Beschreibung

Erstellt am
Zeitmarke für die Uhrzeit, zu der der Zeitplan erstellt wurde.

Geplant am
Zeitmarke für die nächste Ausführung des Zeitplans.

Protokollebene
Erfolg oder Fehlschlagen des geplanten Berichts.

Nachricht
Nachricht mit näheren Einzelheiten zum Status der Berichtsausführung.

Scorecarddaten löschen

Bei Bedarf können Sie Daten für einzelne Scorecards löschen. Bei wesentlichen Änderungen Ihrer Scorecarddefinition beispielsweise sind die enthaltenen ereignisbezogenen Daten möglicherweise nicht mehr gültig.

Anmerkung: Durch das Bereinigen der Scorecarddaten werden die Daten der ausgewählten Scorecard dauerhaft gelöscht. Scorecarddaten werden gesondert von den IBM Tealeaf cxImpact-Basisdaten gespeichert, was durch diesen Vorgang unbeeinflusst bleibt.

Anmerkung: Wird ein Fakt von mehreren Scorecards verwendet, werden die Zählerdaten nicht bereinigt. Wird der Fakt nur für die ausgewählte Scorecard verwendet, werden alle damit verknüpften Daten entfernt.

Sie können die Scorecard nach dem Bereinigen der Scorecarddaten wieder auffüllen. Setzen Sie das Aggregationsdatum nach dem Bereinigen der Daten auf ein früheres Datum. Dies erzwingt die erneute Aggregierung aller Scorecarddaten beginnend mit diesem Datum. Siehe „Scorecardaggregationsdatum" auf Seite 52.

- Wenn Sie die Scorecard nicht wieder auffüllen, werden die Daten ab dem Zeitpunkt der Datenbereinigung kumuliert.

So bereinigen Sie Daten:

1. Klicken Sie auf der Seite **Scorecardkonfiguration** auf den Link **Datenverwaltung**.
2. Klicken Sie auf **Daten löschen**.
3. Klicken Sie auf **<Scorecard auswählen**.
4. Wählen Sie im Scorecard-Selektor eine Scorecard aus, deren Daten Sie löschen möchten. Klicken Sie auf **Auswählen**.
5. Um die Daten für die ausgewählte Scorecard zu bereinigen, klicken Sie auf **Daten löschen**.
   - Klicken Sie zum Abbruch des Vorgangs ohne Löschen der Daten auf **Abbrechen**.
6. Bestätigen Sie den Löschvorgang. Die Daten werden gelöscht.

Übersicht

Mit KPI-Scorecards wird die Beziehung zwischen Ereigniszählern und einer Basisanzahl gemessen. Diese Zähler beinhalten die Anzahl der Sitzungen, Seitenansichten oder anderer Ereignisse. Für jede KPI-Scorecard können beliebig viele einzelne KPIs definiert werden, die jeweils eine Liste mit den zu berichtenden Ereignissen, deren Klassifizierung und der Basisanzahl enthalten.

Abbildung 11. KPI-Scorecard

So greifen Sie auf KPI-Scorecards zu:

1. Klicken Sie im Tealeaf-Portal-Menü auf **Konfigurieren** > **Scorecards**.
2. Klicken Sie im Konfigurationsteilfenster auf **KPI-Scorecards**. Die Liste mit den verfügbaren KPI-Scorecards wird angezeigt. Folgende Befehle stehen zur Verfügung:

Befehl	Beschreibung
	Um eine vorhandene Scorecard zu bearbeiten, wählen Sie sie aus und klicken oben im Fenster auf **Bearbeiten**.
	Um eine neue Scorecard zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
	Um eine Scorecard zu löschen, wählen Sie sie aus und klicken auf **Löschen**.

Wenn Sie eine KPI-Scorecard hinzufügen oder bearbeiten, verwenden Sie für die Konfiguration die folgenden Registerkarten:

Registerkarte
Beschreibung

Allgemein
Allgemeine Informationen zur Scorecard.

KPIs Geben Sie die in der Scorecard zu verwendenden Leistungsindikatoren (KPIs) an.

Berechtigungen
Die Berechtigungen auf Benutzergruppenebene zur Anzeige der ausgewählten Scorecard im Portal.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Zeitplänen für Scorecards finden Sie in Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der Zugriffsberechtigungen für Berichte finden Sie im Abschnitt "Berichtszugriffsberechtigungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Registerkarte "Allgemein"

Abbildung 12. KPI-Scorecard - Registerkarte "Allgemein"

Über die Registerkarte **Allgemein** für KPI-Scorecards wird der Titel der Scorecard definiert. Außerdem werden über diese Registerkarte die bestimmte Berichtsgruppe und der Dimensionswertfilter angewendet und die Scorecard aktiviert.

Anmerkung: Wenn eine Scorecard nicht als aktiv konfiguriert ist, wird sie nicht verarbeitet und der Bericht enthält keine Daten.

Dimensionswerte auswählen

Standardmäßig wird eine neu erstellte Scorecard der Berichtsgruppe `Keine Dimensionsberichtsgruppe` zugewiesen. In der Registerkarte "Allgemein" wird diese Zuweisung durch den Eintrag `Keine Dimensionsberichtsgruppe` angezeigt. Wenn die Scorecard gemäß Konfiguration die Berichtsgruppe `Keine Dimensionsberichtsgruppe` verwendet, können keine zusätzlichen Dimensionsfilter auf den Bericht angewendet werden, da alle Ereignisse diese Berichtsgruppe standardmäßig gemeinsam nutzen.

Anmerkung: Scorecards, die zum Filtern von Daten eine Dimension verwenden, können nicht in IBM Tealeaf cxResults verwendet werden.

Anmerkung: Bei Auswahl einer anderen Berichtsgruppe:

- Alle Ereignisse, die in der Scorecard verwendet werden, müssen diese Berichtsgruppe einschließen.
- Ereignisse, die diese Berichtsgruppe nicht einschließen, aber bereits Teil der Scorecard sind, werden automatisch aus der Scorecard entfernt.

Optional können Sie auswählen, einen einzelnen in der Whitelist aufgeführten Dimensionswert anzuzeigen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Whitelist-Wert zur Verwendung in Ihrer KPI-Scorecard oder Prozessscorecard auszuwählen.

Anmerkung: Die Auswahl einer Dimensionsgruppe ohne einen entsprechenden Dimensionswert hat keine Filterwirkung bei den Zahlen, die im Bericht angezeigt werden. Sie wirkt sich auf Berichtszahlen aus, wenn ein bestimmter Fakt (Ereignis + Berichtsgruppe) in der Scorecard während der Lebensdauer der Scorecard inaktiviert wird.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.
2. Klicken Sie neben der Berichtsgruppe auf **Keine Dimensionsberichtsgruppe**.
3. Klicken Sie auf **OK**, um das Entfernen von nicht kompatiblen Ereignissen nach der Auswahl zu bestätigen.
4. Wählen Sie im Berichtsgruppenselektor die Berichtsgruppe aus, die die erforderliche Dimension enthält. Klicken Sie auf **Auswählen**.
5. Der Berichtsgruppeneintrag wird aktualisiert. Klicken Sie zum Auswählen der Dimension neben "Dimension" auf **<Alle Dimensionen**.
6. Wählen Sie im Dimensionsselektor die in die Scorecard einzuschließende Dimension aus. Klicken Sie auf **Auswählen**.
7. Im Dimensionswertselektor können Sie einen in der Whitelist aufgeführten Wert der ausgewählten Dimension auswählen, mit der Sie die Scorecard filtern möchten. Klicken Sie auf **Auswählen**.
   - Wenn keine Dimensionswerte zur Auswahl stehen, wird keine Dimensionswertfilterung angewendet.
   - Werte, die nicht in der Whitelist aufgeführt werden, können nicht zur Anzeige ausgewählt werden. Sie sollten also unbedingt sicherstellen, dass Sie die richtigen Werte zur Aufzeichnung in der Scorecard auswählen. Sobald Werte gefunden werden, die in der Whitelist aufgeführt sind, werden sie in der Scorecard aufgezeichnet.

     Anmerkung: Wenn eine Berichtsvorlage zur Verwendung in einem anderen System exportiert wird, werden nur in der Whitelist aufgeführte Werte in den Export eingeschlossen. In der Blacklist aufgeführte Werte oder andere Werte werden beim Export ausgeschlossen, um dessen Größe zu beschränken. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Registerkarte "KPIs"

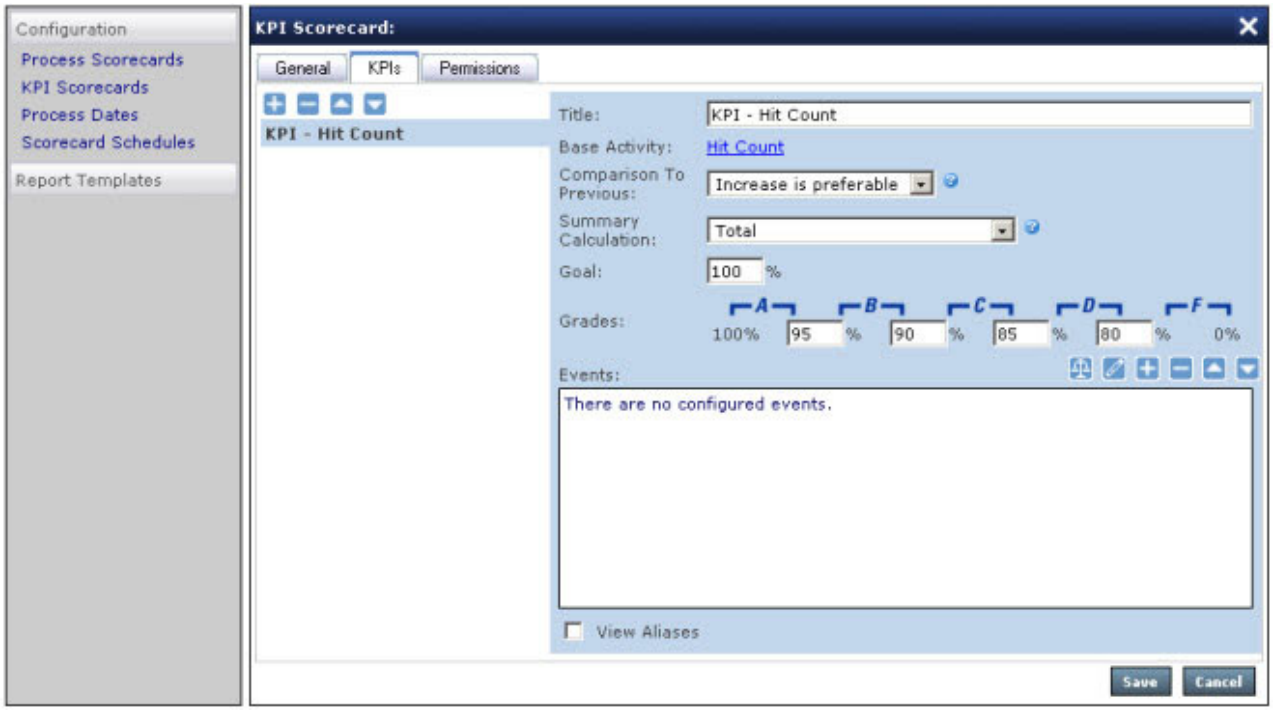


Abbildung 13. KPI-Scorecard - Registerkarte "KPIs"

Jeder KPI besteht aus einer Gruppe zusammengehöriger Ereignisse, die zusammen im Verhältnis zur Basisaktivität für den KPI angezeigt werden. Ein KPI enthält:

- Ein Basisaktivitätsereignis
- Mindestens ein Ereignis, das anhand der Basisaktivität gemessen wird, um die Leistung zu bestimmen.

KPI-Scorecards können beliebig viele KPIs enthalten. KPIs werden entsprechend der Summe der KPI-Ereignisse klassifiziert, die durch die Basisaktivitätsanzahl dividiert werden.

KPIs werden mithilfe der Symbole über der Liste mit den KPIs erstellt, gelöscht und neu angeordnet.

- Wenn Sie einen KPI bearbeiten möchten, wählen Sie ihn in der Liste aus. Die Eigenschaften werden angezeigt.

Symbol	Beschreibung
	KPI hinzufügen
	Ausgewählten KPI löschen
	Ausgewählten KPI in der Liste nach oben verschieben. Ereigniszahlen werden unabhängig von der Reihenfolge summiert.
	Ausgewählten KPI in der Liste nach unten verschieben. Ereigniszahlen werden unabhängig von der Reihenfolge summiert.

KPI-Eigenschaften

Jeder KPI hat die folgenden Eigenschaften:

Eigenschaft
Beschreibung

Titel Titel des KPI

Basisaktivität
Nenner für KPI-Ereignisse. Diese Zahl wird mit den Werten der KPI-Ereignisse verglichen. Sie muss größer-gleich der Summe der KPI-Ereignisanzahl sein. Die Bewertung für den KPI ist die Summe der KPI-Ereignisanzahl, dividiert durch die Anzahl der Basisaktivität:

- `Ereignis` - Das als Nenner für den KPI zählende Ereignis.
- Um die Ereignisaktivität zur Sitzungs- oder Seitenanzahl zu stoppen, verwenden Sie das Ereignis "Sitzungsanzahl" oder "Trefferanzahl" als Basisaktivität im Nenner. Diese Ereignisse müssen in der Registerkarte "Allgemein" so konfiguriert werden, dass sie dieselben Berichtsgruppen verwenden wie die Scorecard.
- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Ereignissen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Vergleich zum Vorherigen
Diese Eigenschaft gibt an, wie Bewertungsänderungen markiert werden sollen, wenn Sie KPI-Scorecards für verschiedene Zeiträume vergleichen:

- `Zunahme wird vorgezogen` - Wenn die aktuelle Bewertung höher ist als die vorherige Bewertung, wird dies durch einen grünen Aufwärtspfeil gekennzeichnet. Niedrigere Werte werden durch einen roten Abwärtspfeil markiert. Wünschenswerte Ereignisse, z. B. Kaufsereignisse, müssen auf diese Weise markiert werden.
- `Reduzierung wird vorgezogen` - Wenn die aktuelle Bewertung niedriger ist als die vorherige Bewertung, wird dies durch einen grünen Abwärtspfeil gekennzeichnet. Höhere Werte werden durch einen roten Aufwärtspfeil markiert. Unerwünschte Ereignisse, z. B. Abbruchereignisse, müssen auf diese Weise markiert werden.

Zusammenfassungsberechnung
Diese Eigenschaft definiert, wie die KPI-Ereignisse zusammengefasst werden, wenn Sie KPI-Details anzeigen:

- `Gesamt` - Die Summe der Ereignisprozentsätze wird angezeigt.
- `Durchschnitt (einschließlich Nullwerte)` - Der Durchschnitt der Ereignisprozentsätze einschließlich Nullwerte wird angezeigt.
- `Durchschnitt (ausschließlich Nullwerte)` - Der Durchschnitt der Ereignisprozentsätze ausschließlich Nullwerte wird angezeigt.

Ziel Das sichtbare Ziel für den KPI hat keine Auswirkung auf die Bewertung und wird für den Vergleich mit der tatsächlichen Bewertung im Scorecardbericht verwendet.

Grade KPI-Klassifizierungen (Grade) werden verwendet, um die Gsamtabschlussrate eines Prozesses zu kennzeichnen. Die Prozentsätze werden für den Vergleich mit der Bewertung für den KPI verwendet. Wenn Zunahmen für den KPI erwünscht sind, reichen die Grade von 100 % bis 0 %, bei unerwünschten Zunahmen von 0 % bis 100 %. Die Grade selbst werden im Scorecardbericht angezeigt.

- Um die Anzeige von Aliasnamen in der Scorecardkonfigurationsseite ein- bzw. auszuschalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Alias anzeigen". Diese Einstellung wird für die Scorecard nicht gespeichert.

KPI-Ereignisse

Im Fenster **Ereignisse**können Sie die Ereignisse auswählen, die als Zähler für den KPI in der Scorecard enthalten sein sollen.

- Den aufgelisteten Ereignisse können Gewichtungen in der Scoringgesamtberechnung zugewiesen werden.
- Weitere Informationen zur Berechnung von KPIs finden Sie im Abschnitt „KPI-Scorecardberechnungen” auf Seite 33.

Wählen Sie KPI-Ereignisse so aus, dass zusammengehörige Ereignisse in einem KPI verbunden sind, insbesondere bei der Einstellung "Vergleich zum Vorherigen".

Anmerkung: Ereignisse können nur einmal pro KPI in die Registerkarte **Allgemein** einbezogen werden. Die Ereignisse müssen dieselbe Berichtsgruppe wie die Scorecard enthalten.

KPI-Gewichtungen

KPI-Ereignisse können gewichtet werden, um den Stellenwert verschiedener Ereignisse in einem KPI zu berücksichtigen.

- Um Gewichtungen zuzuweisen, klicken Sie auf das Gewichtungssymbol ( ).

Nehmen wir beispielsweise an, ein KPI enthält drei Fehler als Ereignisse (Fehler 1, Fehler 2 und Fehler 3). Sie können Fehler 1 doppelt so hoch gewichten wie die anderen Fehler, indem Sie ihm eine Gewichtung von 50 % zuweisen. Die anderen beiden Fehler erhalten Gewichtungen von 25 %, wenn der KPI zur Gewichtung konfiguriert wird. Wird der KPI gewichtet, werden die zugewiesenen Gewichtungen in der Ereignisliste angezeigt.

Anmerkung: Die Summe aller Gewichtungen für den KPI gleich muss `100` sein.

Siehe „KPI-Scorecardberechnungen” auf Seite 33.

Registerkarte "Berechtigungen"

Mit Scorecardberechtigungen beschränken Sie die Anzeige einer bestimmten Scorecard auf bestimmte Portalbenutzergruppen. Ausgewählte Benutzergruppen können die Scorecard auf der Seite "Scorecardbericht" anzeigen.

Abbildung 14. KPI-Scorecard - Registerkarte "Berechtigungen"

Anmerkung: Einstellungen, die in dieser Registerkarte definiert werden, wirken sich nur auf das Anzeigen der Scorecard aus und nicht auf die Berechtigungen zur Verwaltung der Scorecard. Alle Benutzer oder Benutzergruppen, die die Seite **Scorecards konfigurieren** aufrufen können, können auch jede angezeigte Scorecard konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Speichern

Sie können Ihre Scorecard jederzeit speichern. Klicken Sie auf **Speichern**.

- Wenn Sie den Erstellungsprozess einer Scorecard abbrechen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

  Anmerkung: Die Erstellung der Scorecard wird gestoppt, ohne Änderungen in anderen Registerkarten zu speichern. Alle nicht gespeicherten Änderungen gehen verloren.

KPI-Scorecardberechnungen

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel zur Formulierung von KPI-Berechnungen. Bei diesem KPI wird von fünf Ereignissen ausgegangen. Der Basisaktivitätsparameter ist auf `Ereignis` festgelegt und für den Zeitraum wird von einer Ereignisanzahl von `50` ausgegangen.

Gradzuweisungen sind unkompliziert. Die folgenden Gradzuweisungen zielen auf `100` ab.

Tabelle 4. KPI-Scorecardberechnungen

A	B	C	D	F
90 %	80 %	70 %	60 %	50 %

Ereignisanzahl und Gewichtung

In der folgenden Tabelle wird verdeutlicht, wie Ereignisanzahl und Gewichtungen zusammenhängen. In unserem Beispiel mit fünf Ereignissen sehen Sie die Ereignisanzahl für jedes Ereignis des Zeitraums.

Wenn den ausgewählten Ereignissen keine Gewichtung zugewiesen wird, wird der ungewichtete Prozentsatz für jedes Ereignis mit folgender Formel berechnet:

```
1/(Anzahl Ereignisse)
```

In unserem Beispiel lautet die Berechnung für jeden Ereignistyp 1:5 oder 20 %.

In der Spalte "Gewichtet" werden Beispielgewichtungen auf jedes Ereignis angewendet. Diese Gewichtungen sind Teil der Erstellung der KPI-Scorecard.

Anmerkung: Die Summe aller Gewichtungen für den KPI gleich muss `100` sein.

Tabelle 5. Ereignisanzahl und Gewichtung

Ereignis-ID	Ereignisanzahl	Ungewichtet	Gewichtet
Ereignis1	10	20 %	50 %
Ereignis2	8	20 %	20 %
Ereignis3	6	20 %	10 %
Ereignis4	4	20 %	10 %
Ereignis5	0	20 %	10 %

Ungewichtete KPI-Berechnungen

In der folgenden Tabelle enthalten die einzelnen Zeilen die jeweilige KPI-Berechnung für jeden Auswertungsberechnungstyp für die ungewichteten Werte.

- In der vorherigen Tabelle wurde die Anzahl für Ereignis5 auf `0` gesetzt, was in die Durchschnittsberechnung einfließt.
- Die Klassifizierung wird mit der folgenden Formel berechnet. Grade werden zugewiesen, indem diese Klassifizierung mit den Gradgruppierungen verglichen wird.

  ```
  Wert/Basisaktivität
  ```

Tabelle 6. Ungewichtete KPI-Berechnungen

Auswertungs-berechnungstyp	Wert	Formel	Klassifizierung
`Gesamt`	28	Anzahl von Ereignis1 + Anzahl von Ereignis2 + Anzahl von Ereignis3 + Anzahl von Ereignis4 + Anzahl von Ereignis5	56,00 %
`Durchschnitt einschließlich 0`	5,6	(Wert von `Gesamt`/# Ereignisse (5))	11,20 %

Tabelle 6. Ungewichtete KPI-Berechnungen (Forts.)

Durchschnitt ausschließlich 0	7	(Wert von Gesamt)/4) • Ohne Ereignis5	14,00 %

Gewichtete KPI-Berechnungen

Für gewichtete KPI-Berechnungen wird die Basisgewichtung jedes KPI anhand der gewichteten Anzahl jedes KPI mit folgender Formel berechnet:

```
Basisgewichtung = 100 %/# KPI-Ereignisse
```

Die gewichtete Anzahl wird berechnet, indem die benutzerdefinierten Gewichtungen im Verhältnis zur Basisgewichtung verwendet werden wie in der folgenden Formel:

```
Gewichtete Anzahl= Ereignisanzahl * (Ereignisgewichtung/Basisgewichtung)
```

Die Bewertung für jedes KPI-Ereignis wird anschließend wie folgt berechnet:

```
Klassifizierung = Summe der gewichteten Anzahl/Anzahl Basisaktivität
```

In der folgenden Tabelle enthalten die einzelnen Zeilen die jeweilige KPI-Berechnung für jeden Auswertungsberechnungstyp für die gewichteten Werte.

- Im vorherigen Beispiel wurde die Anzahl für Ereignis5 auf 0 gesetzt, was in die Durchschnittsberechnung einfließt.

Tabelle 7. Gewichtete KPI-Berechnungen

Auswertungs-berechnungstyp	Wert	Formel	Klassifizierung
Gesamt	38	Summe von ((Anzahl von Ereignis) * (Gewichtet/ Ungewichtet)) für alle Ereignistypen	76,00 %
Durchschnitt einschließlich 0	7,6	(Wert von Gesamt/# Ereignisse (5))	15,20 %
Durchschnitt ausschließlich 0	9,5	(Wert von Gesamt)/4) • Ohne Ereignis5	19,00 %

Prozessscorecards konfigurieren

Mit Prozessscorecards wird die Effektivität eines Geschäftsprozesses oder einer Funktion gemessen. Prozesse sind beispielsweise die Bestellung von Produkten auf einer Onlineeinkaufssite oder die Registrierung eines neuen Benutzeraccounts bei einer Onlinebankingsite.

Diese Scorecards messen und bewerten automatisch die Erfolgs-, Abbruch- und Fehlerraten bei einzelnen Schritten eines kritischen Onlinegeschäftsprozesses oder für den gesamten Prozess.

- Abbruchschritt: Ein Ereignis oder eine Reihe von Ereignissen, die den Abbruch eines Geschäftsprozesses durch den Besucher der Website angeben. Beispiel: Eine Anforderung der Seite **Bestellung abgebrochen** vom Web-Browser des Besuchers kennzeichnet den Abbruch eines Bestellprozesses.

- Fehlerschritt: Ein Ereignis oder eine Reihe von Ereignissen, die das Fehlschlagen eines Geschäftsprozesses angeben. Beispiel: Die Anzeige einer HTTP 500-Seite (interner Serverfehler) kennzeichnet den Ausfall oder Fehler eines Geschäftsprozesses.
- Weitere Informationen zur Terminologie finden Sie in Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.

Zugriff

Abbildung 15. Prozessscorecard

So greifen Sie auf Prozessscorecards zu:

1. Klicken Sie im Tealeaf-Portal-Menü auf **Konfigurieren** > **Scorecards**.
2. Klicken Sie im Konfigurationsteilfenster auf **Prozessscorecards**. Die Liste der verfügbaren Prozessscorecards wird angezeigt. Folgende Befehle stehen zur Verfügung:

   Befehl **Beschreibung**

   Um eine vorhandene Scorecard zu bearbeiten, wählen Sie sie aus und klicken oben im Fenster auf **Bearbeiten**.

   Um eine neue Scorecard zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

   Um eine Scorecard zu löschen, wählen Sie sie aus und klicken auf **Löschen**.

Wenn Sie eine Prozessscorecard hinzufügen oder bearbeiten, verwenden Sie für die Konfiguration die folgenden Registerkarten:

Registerkarte
Beschreibung

Allgemein
Allgemeine Informationen zur Scorecard.

Ereignisse
Wählen Sie die **Tealeaf**-Ereignisse einschließlich der Abbruch- und Fehlerereignisse aus, die in der Scorecard überwacht werden sollen.

Grade Die Prozess-, Abbruch-, und Fehlerklassifizierungen.

Berechtigungen
Die Berechtigungen auf Benutzergruppenebene zur Anzeige der ausgewählten Scorecard im Portal.

Weitere Informationen zur Planung von Scorecards finden Sie in Kapitel 3, „Scorecards konfigurieren", auf Seite 21.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der Zugriffsberechtigungen für Berichte finden Sie im Abschnitt "Berichtszugriffsberechtigungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Registerkarte "Allgemein"

In der Registerkarte "Allgemein" für Prozessscorecards können Sie den Titel und Status der Scorecard konfigurieren.

Anmerkung: Wenn eine Scorecard nicht als aktiv festgelegt ist, wird sie nicht verarbeitet und der Scorecardbericht enthält keine Daten.

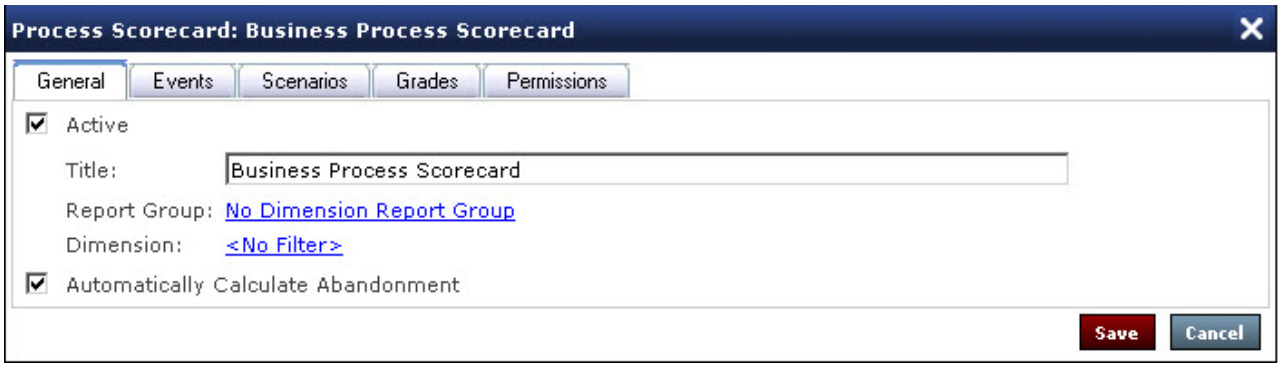


Abbildung 16. Prozessscorecard - Registerkarte "Allgemein"

Standardmäßig wird eine neu erstellte Scorecard der Berichtsgruppe `Keine Dimensionsberichtsgruppe` zugewiesen. Das bedeutet, dass Sie keine Dimensionsfilter auf die Berichtsdaten anwenden können. Optional können Sie die Scorecard filtern, um nur Daten anzuzeigen, wenn ein bestimmter Dimensionswert vorhanden ist. Sie können zum Beispiel eine Prozessscorecard erstellen, um Konversionsraten für den Landesdimensionswert `CA` (Kalifornien) zu verfolgen.

Anmerkung: Scorecards, die zum Filtern von Daten eine Dimension verwenden, können nicht in IBM Tealeaf cxResults cxResults verwendet werden.

- Wenn Sie eine bestimmte Berichtsgruppe auf die Scorecard anwenden, müssen auch alle Ereignisse in der Scorecard diese Berichtsgruppe enthalten. Ist dies nicht der Fall, werden sie verworfen.
- Weitere Informationen zum Filtern nach Dimensionswerten finden Sie in Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.

Tealeaf kann die Gesamtabbruchrate und die Schrittabbruchrate automatisch berechnen. Wählen Sie zur automatischen Abbruchberechnung die Option **Abbruch automatisch berechnen** aus.

- Wenn diese Option inaktiviert wird, können Sie Abbruchschritte in der Registerkarte "Ereignisse" angeben.

Registerkarte "Ereignisse"

In der Registerkarte **Ereignisse** wählen Sie die Ereignisse aus, mit denen die Prozessschritte und der Abbruch- und Fehlerstatus definiert werden. Mit dieser Registerkarte geben Sie in der Reihenfolge ihres Auftretens die Ereignisse an, die einen gesamten Geschäftsprozess vom Anfang bis zum Abschluss definieren.

- Um die Anzeige von Aliasnamen in der Scorecardkonfigurationsseite ein- bzw. auszuschalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alias anzeigen**. Diese Einstellung wird für die Scorecard nicht gespeichert.

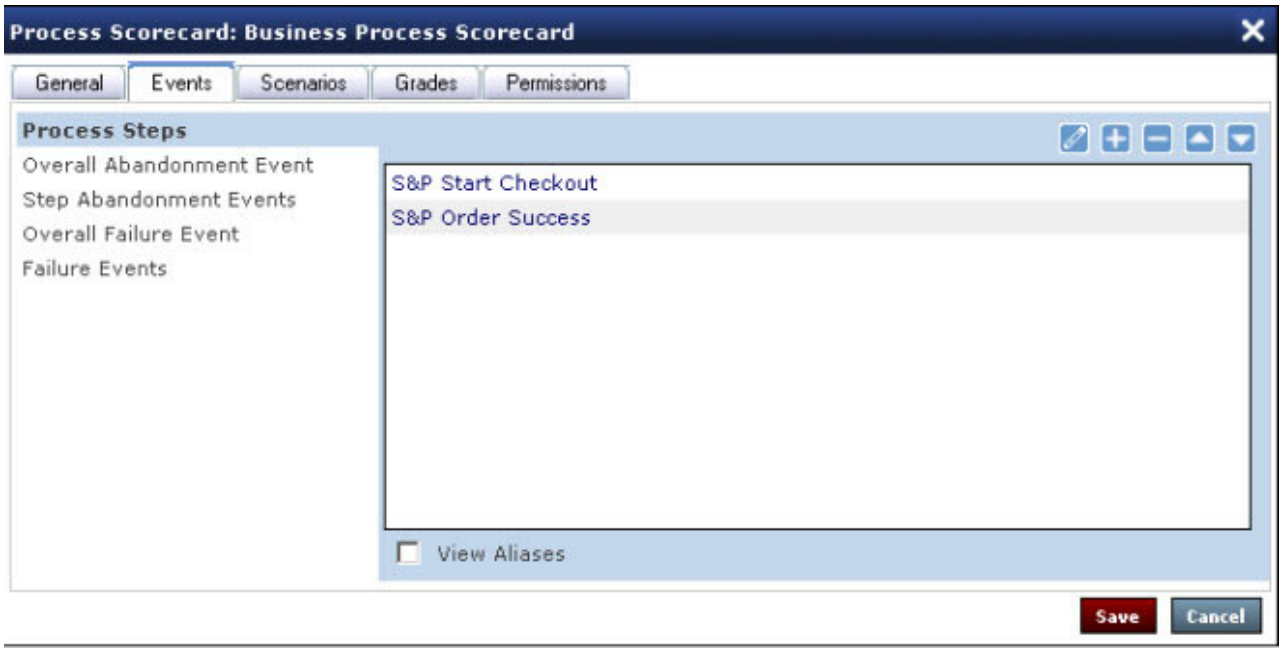


Abbildung 17. Prozessscorecard - Registerkarte "Ereignisse"

In der Registerkarte **Ereignisse** der Prozessscorecards werden die Ereignisse geprüft, die den Prozess definieren, und die Ereignisse, die bestimmen, ob ein Websitebesucher den Prozess abgeschlossen oder abgebrochen hat oder nicht ausführen konnte (Fehlschlag).

Sie können ein allgemeines Abbruchereignis und ein allgemeines Fehlerereignis für den Prozess definieren. Mit diesen Ereignissen werden die Abbruch- und Fehlergrade berechnet.

- Abbruchereignisse werden oft verwendet, um einen Prozess als unvollständig zu markieren.
- Fehlerereignisse weisen auf einen Fehler im Prozess hin.

Die Vorgehensweise zum Hinzufügen von Ereignissen zu Prozessscorecards finden Sie im Abschnitt „Ereignisse für Prozessscorecards erstellen" auf Seite 42.

Konfigurationsschritte:

1. **Prozessschritte**
2. **Allgemeines Abbruchereignis**
3. **Schrittabbruchereignisse**
4. **Allgemeines Fehlerereignis**
5. **Fehlerereignisse**

Ein Lernprogramm zur Erstellung einiger dieser Ereignisse finden Sie im Abschnitt „Ereignisse für Prozessscorecards erstellen" auf Seite 42.

Prozessschritte

Ein Geschäftsprozess wird als eine Serie mit mindestens zwei Ereignissen definiert. Es müssen mindestens zwei Schritte vorhanden sein: ein Startereignis und ein Abschlussereignis. Die Anzahl der Schritte ist nicht begrenzt.

Anmerkung: Stellen Sie beim Konfigurieren von Prozessscorecards sicher, dass jeder eingeschlossene Prozessschritt von 100 Prozent der Websitebesucher erreicht wird, die den Geschäftsprozess abschließen. Ansonsten ist der Prozessabbruchzähler in der Scorecard ungenau.

- Legen Sie beim Definieren von Prozessereignissen die Mindesanzahl Schritte fest, die exakt den Anforderungen des Prozesses entspricht. Bei der Ereignisdefinition muss nicht festgelegt werden, ob sie in aufeinanderfolgenden Seiten auftreten.

So definieren Sie die Ereignisse eines Prozesses:

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Ereignisse** auf **Prozessschritte**.
2. Die Ereignisse des Prozesses werden in der Reihenfolge aufgelistet, in der sie für den erfolgreichen Abschluss eines Prozesses erwartet werden.
3. Mithilfe der Symbole über der Ereignisliste können Sie Schritte bearbeiten, hinzufügen, entfernen oder sie in der Liste nach oben oder unten verschieben:

   Symbol **Beschreibung**

   Ausgewählten Prozessschritt bearbeiten

   Prozessschritt hinzufügen

   Ausgewählten Prozessschritt löschen

   Ausgewählten Prozessschritt in der Liste nach oben verschieben

   Ausgewählten Prozessschritt in der Liste nach unten verschieben
4. Sie können Ereignisse je nach Bedarf neu anordnen.

Ereignisalias konfigurieren

Wenn Sie ein Ereignis zur Prozessscorecard hinzufügen oder bearbeiten, wird der Dialog **Ereignisalias konfigurieren** angezeigt:

1. Geben Sie einen Aliasnamen für das Ereignis ein. Der Aliasname kann als aussagekräftiger Name für das Ereignis verwendet werden, was bei technischen oder anderen komplizierten Ereignisnamen nützlich ist. Der Aliasname wird Tealeaf-Benutzern im Scorecardbericht angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Link neben dem Ereignis. Der **Ereignisselektor** zeigt alle Ereignisse an, die in den Geschäftsprozess eingeschlossen werden können.

   Anmerkung: Wenn eine Berichtsgruppe für die Scorecard in der Registerkarte **Allgemein** konfiguriert ist, stehen nur Ereignisse, die diese Berichtsgruppe gemeinsam nutzen, zur Einbeziehung in einen Prozessschritt zur Verfügung.
3. Um das Ereignis für den Prozess zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**.

Allgemeines Abbruchereignis

Jeder Geschäftsprozess kann ein Ereignis aufweisen, das anzeigt, dass der Besucher den Prozess abgebrochen hat. Ist das allgemeine Abbruchereignis definiert, wird es zur Berechnung des Abbruchgrades verwendet. Ist es nicht definiert, werden stattdessen die einzelnen Abbruchereignisse verwendet.

- Abbruch bedeutet, dass der Websitebesucher den Prozess nicht abgeschlossen hat und einen anderen Bereich Ihrer Website oder eine andere Website aufgerufen hat.
- Bei Bedarf können Sie die Scorecard in der Registerkarte "Allgemein" so konfigurieren, dass Abbruchraten automatisch berechnet werden.

So definieren Sie das allgemeine Abbruchereignis:

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Ereignisse** auf **Allgemeines Abbruchereignis**.
2. Das als Abbruchereignis definierte Ereignis wird angezeigt. Zum Ändern klicken Sie entweder auf **Bearbeiten** oder auf das Pluszeichen.
3. Der Dialog **Ereignisalias konfigurieren** wird angezeigt.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
5. Klicken Sie zum Speichern des Abbruchereignisses auf **Speichern**.

Schrittabbruchereignisse

Sie können ein oder mehrere Schrittabbruchereignisse definieren, um Abbrüche in einzelnen Prozessschritten zu verfolgen.

Anmerkung: Um Doppelzählungen zu vermeiden, darf jeder Schritt nur einmal im Prozess vorkommen.

- Bei Bedarf können Sie die Scorecard in der Registerkarte "Allgemein" so konfigurieren, dass Abbruchraten automatisch berechnet werden.

So definieren Sie Schrittabbruchereignisse:

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Ereignisse** auf **Schrittabbruchereignisse**.
2. Alle aktuell definierten Schrittabbruchereignisse werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf das **Pluszeichen**, um ein Ereignis hinzuzufügen. Wenn Sie ein vorhandenes Ereignis ändern möchten, wählen Sie es aus und klicken auf das **Bearbeitungssymbol**.
4. Der Dialog **Ereignisalias konfigurieren** wird angezeigt.
5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
6. Klicken Sie zum Speichern des Schrittabbruchereignisses auf **Speichern**.
7. In der Registerkarte **Ereignisse** können Sie mit den Pfeiltasten die Anzeige der Ereignisse in allen Scorecards neu ordnen, die darauf verweisen.

Allgemeines Fehlerereignis

Jeder Geschäftsprozess kann ein Ereignis aufweisen, das anzeigt, dass der Abschluss des Prozesses durch den Benutzer fehlgeschlagen ist. Ist das allgemeine Fehlerereignis definiert, wird es zur Berechnung des Fehlergrades verwendet. Ist es nicht definiert, werden stattdessen die einzelnen Fehlerereignisse verwendet.

- Fehler bedeutet, dass der Websitebesucher versucht hat, den Prozess abzuschließen, dies jedoch wegen eines technischen oder Workflowproblems fehlschlug. Das Ereignis kann beispielsweise eine Kombination der Ereignisse sein, die 1. den Beginn des Prozesses, 2. Statuscodefehler und 3. das Sitzungsende überwachen.

So definieren Sie das allgemeine Fehlerereignis:

1. Klicken Sie in der Registerkarte "Ereignisse" auf **Allgemeines Fehlerereignis**.
2. Das als Fehlerereignis definierte Ereignis wird angezeigt. Zum Ändern klicken Sie entweder auf **Bearbeiten** oder auf das Pluszeichen.
3. Der Dialog **Ereignisalias konfigurieren** wird angezeigt.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
5. Klicken Sie zum Speichern des Fehlerereignisses auf **Speichern**.

Fehlerereignisse

Sie können ein oder mehrere Fehlerereignisse definieren, um Fehler in einzelnen Prozessschritten zu verfolgen. Diese Fehler könnten Statuscodefehler oder Fehlernachrichten sein, die dem Websitebesucher über die Anwendung angezeigt werden.

Anmerkung: Um Doppelzählungen zu vermeiden, darf jeder Schritt nur einmal im Prozess vorkommen.

So definieren Sie Fehlerereignisse:

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Ereignisse** auf **Fehlerereignisse**.
2. Alle aktuell definierten Fehlerereignisse werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Pluszeichen, um ein neues Ereignis hinzuzufügen. Wenn Sie ein vorhandenes Ereignis ändern möchten, wählen Sie es aus und klicken auf das Bearbeitungssymbol.
4. Der Dialog **Ereignisalias konfigurieren** wird angezeigt.
5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
6. Um das Fehlerereignis in die Prozessscorecard aufzunehmen, klicken Sie auf **Speichern**.
7. In der Registerkarte **Ereignisse** können Sie mit den Pfeiltasten die Anzeige der Ereignisse in allen Scorecards neu ordnen, die darauf verweisen.

Registerkarte "Grade"

Prozessklassifizierungen werden verwendet, um die Gesamtrate erfolgreicher Abschlüsse eines Prozesses zu kennzeichnen. Sie können Buchstabengrade zuweisen, die auf dem prozentualen Sitzungsanteil basieren. Im Vergleich zur Gesamtzahl Sitzungen, die den Prozess gestartet haben, ist ein Abschluss, ein Abbruch oder ein Fehlschlagen möglich.

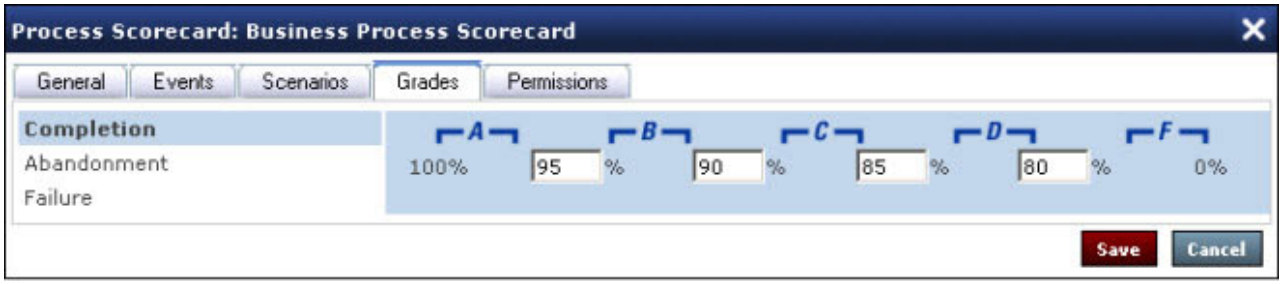


Abbildung 18. Prozessscorecard - Registerkarte "Grade"

Je nach Ereignis können 100 % ein gutes oder ein schlechtes Ergebnis angeben.

- Abschlüsse eines Prozesses sind gute Ergebnisse, daher verbessern sich die Grade mit zunehmendem Prozentsatz.
- Abbruch- und Fehlergrade reichen von 0 % bis 100 % und verschlechtern sich mit zunehmendem Prozentsatz.

Die hier definierten Grade werden auf der Scorecardberichtsseite angezeigt.

Registerkarte "Berechtigungen"

Mit Scorecardberechtigungen beschränken Sie die Anzeige einer bestimmten Scorecard auf bestimmte Portalbenutzergruppen. Ausgewählte Benutzergruppen können die Scorecard auf der Seite **Scorecardbericht** anzeigen.

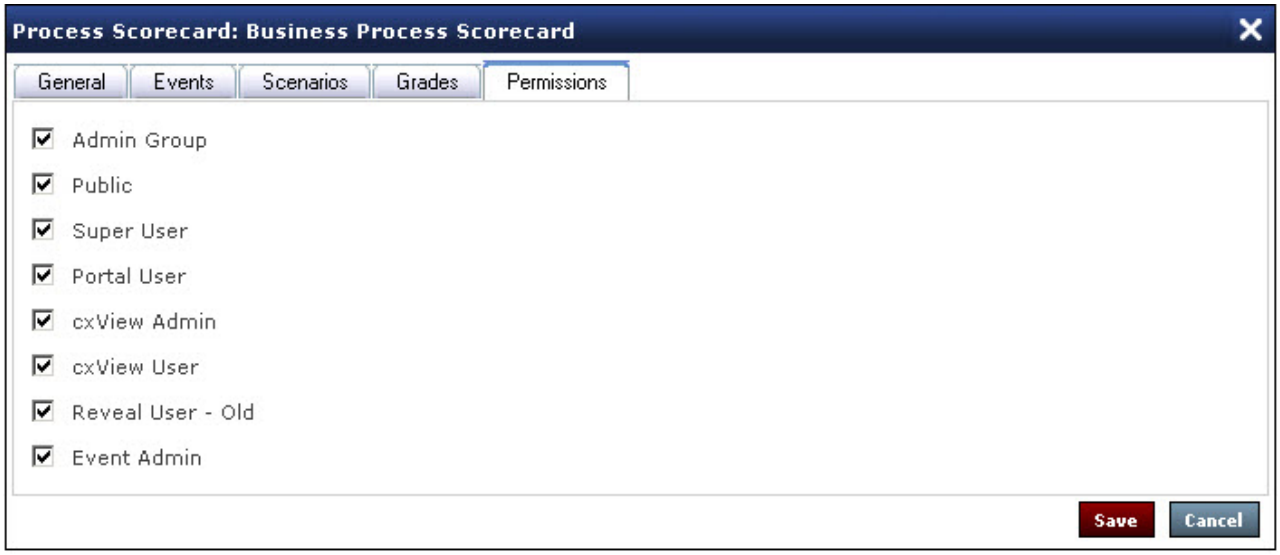


Abbildung 19. Prozessscorecard - Registerkarte "Berechtigungen"

Anmerkung: Einstellungen, die auf dieser Seite definiert werden, wirken sich nur auf das Anzeigen der Scorecard aus und nicht auf die Berechtigungen zur Verwaltung der Scorecard. Alle Benutzer oder Benutzergruppen, die die Seite **Scorecards konfigurieren** aufrufen können, können auch jede angezeigte Scorecard konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Speichern

Sie können Ihre Scorecard jederzeit speichern. Klicken Sie auf **Speichern**.

- Wenn Sie den Erstellungsprozess einer Scorecard abbrechen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

  Anmerkung: Die Erstellung der Scorecard wird gestoppt, ohne Änderungen in anderen Registerkarten zu speichern. Alle nicht gespeicherten Änderungen gehen verloren.

Ereignisse für Prozessscorecards erstellen

Ereignisse für Geschäftsprozessschritte müssen sorgfältig definiert werden. Die Ereignisanzahl von Prozessabschlüssen, -abbrüchen, und -fehlern muss zu 100 % mit der Anzahl der Prozessstarts übereinstimmen.

Angenommen, ein Geschäftsprozess besteht aus drei Seiten:

1. `pageA.jsp`
2. `pageB.jsp`
3. `pageC.jsp`

Sie müssen einfache Seitenereignisse definieren, um festzustellen, ob die Seiten dem Websitebesucher angezeigt werden. Seitenereignisse, aufgerufene Seite A bis Seite C, können durch URLs ausgelöst werden.
Für die Definition der Prozessscorecard müssen Sie die folgenden Ereignisse hinzufügen.

Anmerkung: Vergewissern Sie sich bei jedem Schritt des Prozesses, dass der erste Schritt in der Sitzung vorhanden ist.

Prozessschrittereignisse

1. Startprozessschritt: Ereignisseite A.
2. Prozessschritt 2: Ereignis des Startprozessschritts (Seite A) auf Sitzungsebene UND Seite B. Diese Definition stellt sicher, dass die Sitzung sowohl den Startschritt als auch den zweiten Schritt des Geschäftsprozesses enthält.
   - Bei diesem Prozess und allen nachfolgenden Prozessschritten muss der Startschritt des Prozesses in der Sitzung vorhanden sein. Eine Sitzungsfragmentierung kann dazu führen, dass versucht wird, ein Sitzungsfragment zu klassifizieren, das den Anfang des Geschäftsprozesses nicht enthält.
3. Endprozessschritt: Ereignis des Startprozessschritts (Seite A) auf Sitzungsebene UND Seite C. Diese Definition stellt sicher, dass die Sitzung sowohl den Startschritt als auch den letzten Schritt des Geschäftsprozesses enthält.

Fehlerschrittereignisse

Ereignis des Startprozessschritts (Seite A) auf Sitzungsebene UND Prozessschritt 2 UND NICHT der Endprozessschritt UND NICHT der Abbruchschritt.

Der Startprozessschritt stellt sicher, dass die Sitzungsfragmentierung kein fehlerhaftes Auslösen dieses Ereignisses in Sitzungsfragmenten verursacht, die nicht den Anfangsabschnitt des Geschäftsprozesses enthalten.

Durch Ausschließen des Abbruchschrittereignisses wird sichergestellt, dass sich die Anzahl der Prozessfehler nicht mit der Anzahl der Prozessabbrüche überschneidet.

Abbruchschrittereignisse

Ereignis des Startprozessschritts (Seite A) auf Sitzungsebene UND NICHT des Endprozessschritts UND NICHT des Fehlerschritts. Der Startprozessschritt stellt sicher, dass die Sitzungsfragmentierung kein fehlerhaftes Auslösen dieses Ereignisses in Sitzungsfragmenten verursacht, die nicht den Anfangsabschnitt des Geschäftsprozesses enthalten.

Durch Ausschließen des Fehlerschrittereignisses wird sichergestellt, dass sich die Anzahl der Prozessabbrüche nicht mit der Anzahl der Prozessfehler überschneidet.

Sind zwischen Start- und Endschritt weitere Prozessschritte vorhanden, muss jeder Schritt ein Ereignis auf Sitzungsebene sein und den Startprozessschritt enthalten.

Anmerkung: Durch Sitzungsfragmentierung können Abbruch- oder Fehlerschritte ausgelöst werden, wenn die Sitzung abläuft und im Geschäftsprozess fragmentiert wird. Um eine systematische Fragmentierung zu vermeiden, konfigurieren Sie das Inaktivitätszeitlimit der Sitzungsspeichersitzung wenn möglich so, dass es mit dem Sitzungszeitlimit Ihrer Anwendung übereinstimmt.

Beispielscorecards

Dieser Abschnitt enthält Beispiele für die Definition von KPI-Scorecards und Prozessscorecards für typische Verfügbarkeitsindikatoren und einen typischen Geschäftsprozess. Die Definition von Prozessschritten und Verfügbarkeitsindikatoren muss für Ihr Geschäft und Ihre Anwendung angepasst werden, wenn Sie eigene Scorecards konfigurieren.

Beispielgeschäftsprozess

Diese folgenden Beispiele bilden den Beispielgeschäftsprozess ab.

Angenommen, Sie möchten einen häufig verwendeten Geschäftsprozess definieren: die Bestellung. In diesem Beispiel ist der Geschäftsprozess folgendermaßen definiert:

Prozessschritte

1. Der Anfang des Bestellprozesses wird als der Moment definiert, in dem ein Besucher erstmals ein Element zu seinem Warenkorb hinzufügt. Er umfasst auch das Abrufen eines zuvor gespeicherten Warenkorbs.
2. Im nächsten wichtigen Schritt des Prozesses beginnt der Besucher mit der Auftragserteilung, indem er auf **Kasse** klickt.
3. Auf der nächsten Seite gibt der Besucher seine Versand- und Zahlungsinformationen an.
4. Danach wird die Seite zum endgültigen Prüfen/Senden der Bestellung angezeigt.
   - Klickt der Besucher hier auf **Bestellung senden**, wird die Seite mit der Auftragsbestätigung angezeigt.
   - Klickt der Besucher stattdessen auf die Schaltfläche **Auftrag stornieren**, wird die Seite mit dem Auftragsstorno angezeigt.
5. Wenn abschließend auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** geklickt wird, wird der Besucher zurück zur Homepage der Site geleitet und kann weitere Artikel einkaufen.

Wenn im Anschluss an die Seite zum Prüfen/Senden der Bestellung die Seite Auftragsbestätigung oder Auftragsstorno angezeigt wird, kennzeichnet das das Ende dieses Geschäftsprozesses.

Anmerkung: Die Anzeige der Auftragsstornoseite oder ein fehlschlagener Versuch, die Seite Auftragsbestätigung zu erreichen, nachdem mit dem Bestellprozess begonnen wurde, kennzeichnet einen Abbruch dieses Geschäftsprozesses.

Der Websitebesucher kann jederzeit auf **Warenkorb speichern** klicken, um die aktuelle Liste von Artikeln im Warenkorb zu speichern und um sie später wieder abrufen zu können.

Prozesswebseiten

Der Bestellprozess für ein Produkt auf unserer Beispielwebsite besteht aus der folgenden Abfolge von Seiten, die hier namentlich aufgelistet sind:

1. Anfang des Geschäftsprozesses (eine der folgenden Seiten):
   a. Artikel zu Warenkorb hinzufügen: `/addtobasket.jsp`. Dieser Schritt kann bei Aufrufen anderer Seiten der Site mehrmals vorkommen, zum Beispiel

bei einer Produktsuche oder beim Durchsuchen von Seiten, wobei die Detailseiten anderer Produkte aufgerufen werden.

b. Gespeicherten Warenkorb abrufen: `/getsavedbasket.jsp`.

2. Check-out-Seite: `/checkout.jsp`.
3. Seite zur Eingabe von Versand- und Zahlungsinformationen: `/shipping.jsp`.
4. Seite zur Prüfung und Übermittlung der Bestellung: `/confirm.jsp`.
5. Ende dieses Geschäftsprozesses (über eine der folgenden Seiten):
   - Seite **Auftragsbestätigung**: `/ordercompleted.jsp`.
   - Seite **Auftragsstorno**: `/ordercanceled.jsp`.

Die Anzeige der Auftragsstornoseite oder ein fehlschlagener Versuch, die Seite Auftragsbestätigung zu erreichen, kennzeichnet einen Abbruch dieses Geschäftsprozesses.

- Das Speichern des Warenkorbs über `/savebasket.jsp` oder der fortgesetzte Einkauf weiterer Artikel nach Anzeige der Seite zur Prüfung und Übermittlung der Bestellung stellt keinen Abbruch dar. Diese Ereignisse verzögern lediglich den Abschluss des Bestellprozesses.
- Bestellungen, die während einer Sitzung gespeichert, aber nie übermittelt werden, erfordern eine Sonderbehandlung. Es kann notwendig sein, zwei geringfügig abweichende Geschäftsprozesskonten zum Speichern des Warenkorbs zu definieren.

Tealeaf-Benutzer können entscheiden, ob sie lediglich am Workflow der Bestellungsübermittlung interessiert sind oder an einem benutzerfreundlichen Ablauf, unabhängig vom Anfang der Bestellung.

Beispiel 1: Check-out-Prozessscorecard

Definieren Sie Treffereereignisse, um die aufgeführten URLs zu erfassen und sie wie dargestellt den Abschnitten der Scorecarddefinition zuzuweisen.

- Sie können Ereignisse erstellen, indem Sie das vorkonfigurierte Muster zum Abgleich mit der URL verwenden. Setzen Sie dabei die Bedingung jedes Ereignisses auf einen der nachfolgenden aufgeführten Dateinamen fest. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Prozessschritte: Die Reihenfolge der Schritte im Prozess wird durch Ereignisse definiert, die die folgenden URLs in dieser Reihenfolge erfassen:

- `/addtobasket.jsp ODER /getsavedbasket.jsp`
- `/checkout.jsp`
- `/shipping.jsp`
- `/confirm.jsp`
- `/ordercompleted.jsp`

Abbruchschritt: `/ordercanceled.jsp`
Fehlerschritt: Definieren Sie den Fehlerschritt als ein zusammengesetztes Ereignis, indem Sie die Ausgabe aller Fehlereereignisse, die auf die Prozessseiten angewendet werden können, als Bedingungen verwenden. Diese Bedingungen müssen für eine logische `ODER`-Auswertung konfiguriert werden.

Beispiel 2: Check-out-Prozessscorecard mit erweitertem Abbruch

In diesem Beispiel wird eine komplexere Abbruchmessung erstellt. Definieren Sie die folgenden aufgeführten Ereignisse und weisen sie wie dargestellt den Abschnitten der Scorecarddefinition zu.

Prozessschritte: Die Reihenfolge der Schritte im Prozess wird durch Ereignisse definiert, die die folgende URLs erfassen und `true` zurückgeben, wenn diese vorhanden sind.

- `/checkout.jsp`
- `/shipping.jsp`
- `/confirm.jsp`
- `/ordercompleted.jsp`

Abbruchschritt: Erstellen Sie ein Ereignis mit einem Auslöser `Sitzungsende`, der alle folgenden Bedingungen auswertet:

- `/checkout.jsp ODER /shipping.jsp ODER /confirm.jsp`
- `NICHT/ordercompleted.jsp`
- `NICHT` das Fehlerschrittereignis (nächster Schritt)

Fehlerschritt: Erstellen Sie ein Ereignis mit einem Auslöser `Sitzungsende`, der alle folgenden Bedingungen auswertet:

- `/shipping.jsp UND /confirm.jsp, NICHT /ordercompleted.jsp`

Im vorherigen Beispiel ist entweder ein Abbruch oder Fehlschlagen des Prozesses möglich. Beides ist nicht möglich.

Beispiel 3: Erstbenutzerregistrierung

Die folgende Prozessscorecarddefinition können Sie als Vorlage verwenden, um den Prozess zur Registrierung eines Erstbenutzers zu messen. Dieser Prozess wird durch drei einfache Schritten definiert:

- `/registernewuser.jsp`
- `/registrationcompleted.jsp`
  - Bei erfolgreicher Registrierung wird eine Nachricht in die Antwort eingeschlossen:

    ```
    Vielen Dank für Ihre Registrierung.
    ```

Definieren Sie die aufgeführten Ereignisse und weisen sie wie dargestellt den Abschnitten der Scorecarddefinition zu.

Prozessschritte: Die Reihenfolge der Schritte im Prozess wird durch Ereignisse definiert, die die folgenden URLs efassen.

- `/registernewuser.jsp`
- `/registrationcompleted.jsp`

Abbruchschritt: Erstellen Sie ein Ereignis mit einem Auslöser `Sitzungsende`, der alle folgenden Bedingungen auswertet:

- `/registernewuser.jsp`
- Die Antwort `NICHT` enthält den Ausdruck "Vielen Dank für Ihre Registrierung."

Beispiel 4: Kauf einer Versicherungspolice

Bei der folgenden Scorecarddefinition wird eine einfache Transaktion zum Kauf einer Versicherungspolice überwacht.

Definieren Sie die folgenden Ereignisse und weisen sie wie dargestellt den Abschnitten der Scorecarddefinition zu.
Prozessschritte: Die Reihenfolge der Schritte im Prozess wird durch Ereignisse definiert, die die folgenden Seiten der Anwendung erfassen.

- Informationen zum Versicherungsnehmer
- Details zum Versicherungsnehmer
- Prüfung
- Bemerkungen
- Zahlungsinformationen
- Zahlungsmethode
- Bestätigung
- Begrüßung Versicherung

Abbruchschritt: Erstellen Sie ein Ereignis `Sitzungsende`, das aus den Ereignissen 1 `UND NICHT` 8 `UND NICHT` 6 besteht.

Fehlerschritt: Erstellen Sie ein Ereignis `Sitzungsende`, das aus den Ereignissen 1 `UND` 7 `UND` der globalen Fehlerseite `UND NICHT` 8 besteht.

KPI-Scorecard Beispiel 1: Check-out

Diese Scorecard misst die Leistung der wichtigsten Seiten im folgenden Kaufabschlussprozess.

1. Erstellen Sie eine Scorecard: Definieren Sie Treffereignisse, um die folgenden Bedingungen zu ermitteln:
   a. Erstellen Sie ein einfaches Treffereignis, das alle Statuscodes von HTTP-Clientfehlern (4xx) ermittelt, indem es in der Tealeaf-Anforderung nach folgender Zeichenfolge sucht:

      ```
      \nStatusCode=4
      ```

   b. Erstellen Sie ein einfaches Treffereignis, das alle Statuscodes von HTTP-Serverfehlern (5xx) ermittelt, indem es in der Tealeaf-Anforderung nach folgender Zeichenfolge sucht:

      ```
      \nStatusCode=5
      ```

   c. Erstellen Sie ein Ereignis `Nach jedem Treffer`, das die beiden oben aufgeführten beiden Ereignisse als Bedingungen verwendet, um alle HTTP-Fehlerstatuscodes zu ermitteln.
   d. Erstellen Sie fünf Ereignisse `Nach jedem Treffer`, die das vorangegangene Fehlerermittlungsereignis erfassen, wenn es in allen fünf Seiten auftritt, die als Prozessschritte aufgeführt sind. Siehe „Beispielscorecards" auf Seite 44.
   e. Erstellen Sie ein Ereignis `Nach jedem Treffer` aller seitenspezifischen Ereignisse, die im vorherigen Schritt definiert wurden, um das Fehlerermittlungsereignis zu erfassen, wenn es in einer der Prozessschrittseiten auftritt.
2. Erstellen Sie eine Scorecard: Erstellen Sie eine KPI-Scorecard, die einen negativen Vergleich verwendet.

3. Verwenden Sie das Ereignis, das die erste Prozessseite ermittelt (entweder `/addtobasket.jsp` oder `/getsavedbasket.jsp`). Konfigurieren Sie die Anzahl dieses Ereignisses als Aktivitätsindikator der Scorecard.
4. Erstellen Sie in der Scorecard eine einzelne Verfügbarkeitsgruppe, indem Sie die fünf seitenspezifischen Ereignisse "Alle Fehler" verwenden und sie nach dem Stellenwert jeder einzelnen Seite gewichten. Mithilfe dieser Gewichtungen können Sie die Verfügbarkeitsgrade definieren. Beispiele für Klassifizierungsgewichtungen sind:
   - HTTP-Fehlercode in `/addtobasket.jsp ODER /getsavedbasket.jsp`: 5 %
   - HTTP-Fehlercode in `/checkout.jsp`: 20 %.
   - HTTP-Fehlercode in `/shipping.jsp`: 10 %.
   - HTTP-Fehlercode in `/confirm.jsp`: 15 %.
   - HTTP-Fehlercode in `/ordercompleted.jsp`: 50 %.

Beispiel-KPI-Scorecard: Einzelhandelseinkaufssite

Diese Scorecard misst die Leistung der wichtigsten Seiten einer Einzelhandeleinkaufssite.

Verwendete Ereignisse

Für die folgenden Beispiele werden die unten aufgelisteten Ereignisse bei der Scorecarddefinition verwendet.

Folgende Ereignisse basieren auf Tealeaf-Anforderungsvariablen:

HTTP-Statuscode

- `HTTP 400 - Ungültige Anforderung`
- `HTTP 401 - Nicht autorisiert`
- `HTTP 402 - Zahlung erforderlich`
- `HTTP 403 - Unzulässig`
- `HTTP 404 - Nicht gefunden`
- `HTTP 405 - Unzulässige Methode`
- `HTTP 500 - Interner Serverfehler`

HTTP-Benutzeragent

- `Googlebot-Aufruf`
- `MSNbot-Aufruf`

Treffereigenschaft überschreitet Grenzwert

- `Große Seitengröße`
- `Lange Seitengenerierungszeit`
- `Seitengenerierung >5 s` - Erstellen Sie dieses boolesche Ereignis, um die Ausgabe des Ereignisses `Seitengenerierungszeit` auszuwerten.
- `Seitengenerierungszeit >10 s` - Erstellen Sie dieses boolesche Ereignis, um die Ausgabe des Ereignisses `Seitengenerierungszeit` auszuwerten.
- `Seitengenerierungszeit >15 s` - Erstellen Sie dieses boolesche Ereignis, um die Ausgabe des Ereignisses `Seitengenerierungszeit` auszuwerten.
- `Seitengenerierungszeit >20 s` - Erstellen Sie dieses boolesche Ereignis, um die Ausgabe des Ereignisses `Seitengenerierungszeit` auszuwerten.

Antwortgröße 0

- Erstellen Sie ein boolesches Ereignis, um zu ermitteln, ob der Wert des Ereignisses `Sitzungsantwort MB` dem Wert `0` entspricht.

URL

Anmerkung: Diese Ereignisse müssen erstellt werden, damit Ihre Webanwendung die URLs der Seiten ermittelt, in denen diese Geschäftsfunktionen angewendet werden.

- `Check-out: Anmelden`
- `Check-out: Rechnungsstellung und Versand`
- `Check-out: Zahlung`
- `Check-out: Zusammenfassung`
- `Check-out: Bestätigung`
- `Webanwendung 1`
- `Webanwendung`

HTTP-Referrer

- `Von Anmeldeseite` - Erstellen Sie dieses Ereignis, um den Wert des Elements `REFERRER` in der Anforderung zu ermitteln, das die Anmeldeseite Ihrer Webanwendung angibt.
- `Von Warenkorb` - Erstellen Sie dieses Ereignis, um den Wert des Elements `REFERRER` in der Anforderung zu ermitteln, das die Warenkorbseite Ihrer Webanwendung angibt.

Anmeldefeld des Bereichs [urlfield] der Tealeaf-Anforderung

- Belegtes Anmeldefeld
- Anmeldefeld nicht vorhanden

Nützliche Ereignisse auf Antworttexbasis

- Fehler beim Dekomprimieren der Seite
- Globaler Fehlerseite
- Kreditkarte abgelehnt
- Kreditkartennummer ungültig
- Abweichende Kreditkarten-Postleitzahl

Zusammengesetzte Ereignisse

- Von Warenkorb zur Rechnungsstellungsseite: Ereignisse 1(e)ii `UND` 1(f)ii
- Über Anmeldung zur Anmeldung der Rechnungsstellungsseite: Ereignisse 1(e)ii `UND` 1(g)i
- Über anonyme Anmeldung zur Rechnungsstellungsseite: Ereignisse 1(e)ii `UND` 1(f)i `UND` 1(g)ii
- Check-out-Zähler: `ODER` alle Ereignisse in 1e
- Seitengenerierungszeit >5 s in "Check-out": Ereignisse 1(c)iiA `UND` 3d
- Seitengenerierungszeit >10 s in "Check-out": Ereignisse 1(c)iiB `UND` 3d
- Seitengenerierungszeit >15 s in "Check-out": Ereignisse 1(c)iiC `UND` 3d
- Seitengenerierungszeit >20 s in "Check-out": Ereignisse 1(c)iiD `UND` 3d
- Antwortgröße 0 in "Check-out": Ereignisse 1 d `UND` 3d
- Globale Fehlerseite in "Check-out": Ereignisse 2b `UND` 3d

- HTTP 40x - Fehler 403 ODER 404: Ereignisse 1(a)iv ODER 1(a)v
- Webanwendung 1 - Fehler 40x: Ereignisse 1(e)vi UND 3k
- Webanwendung 1 - Fehler 500: Ereignisse 1(e)vi UND 1(a)vii
- Webanwendung 1 - Lange Seitenzeit: Ereignisse 1(e)vi UND 1(c)iiE
- Webanwendung 1 - Große Seitengröße: Ereignisse 1(e)vi UND 1(c)i
- Webanwendung 2 - Fehler 40x: Ereignisse 1(e)vii UND 3k
- Webanwendung 2 - Fehler 500: Ereignisse 1(e)vii UND 1(a)vii
- Webanwendung 2 - Lange Seitenzeit: Ereignisse 1(e)vii UND 1(c)iiE
- Webanwendung 2 - Große Seitengröße: Ereignisse 1(e)vii UND 1(c)i

KPI-Scorecard Beispiel 2: Check-out

Definieren Sie die folgenden KPI-Gruppen.

Fehler beim Check-out

- Globale Fehlerseite in "Check-out"
- Antwortgröße 0 in "Check-out"
- Seitengenerierungszeit >5 s in "Check-out"
- Seitengenerierungszeit >10 s in "Check-out"
- Seitengenerierungszeit >15 s in "Check-out"
- Seitengenerierungszeit >20 s in "Check-out"
- Check-out-Pfade
- Von Warenkorb zur Rechnungsstellungsseite
- Über Anmeldung zur Anmeldung auf der Rechnungsstellungsseite

KPI-Scorecard Beispiel 3: Sitefehler

Definieren Sie die folgenden KPI-Gruppen.

Statuscodefehler

- HTTP 400 - Ungültige Anforderung
- HTTP 401 - Nicht autorisiert
- HTTP 402 - Zahlung erforderlich
- HTTP 403 - Unzulässig
- HTTP 405 - Unzulässige Methode
- HTTP 500 - Interner Serverfehler
- Bearbeitete Anwendungsfehler
- Globale Fehlerseite
- Seitenfehler
- Antwortgröße 0
- Fehler beim Dekomprimieren der Seite
- Große Seitengröße

KPI-Scorecard Beispiel 4: Spider

Definieren Sie die folgenden KPI-Gruppen.

Spider-Aufrufe

- Googlebot-Aufruf
- MSNbot-Aufruf

KPI-Scorecard Beispiel 5: Transaktionsfehler

Definieren Sie die folgenden KPI-Gruppen.

Kreditkartenfehler

- Kreditkarte abgelehnt
- Kreditkartennummer ungültig
- Abweichende Kreditkarten-Postleitzahl

KPI-Scorecard Beispiel 6: Inakzeptable Antwortzeit

Definieren Sie die folgenden KPI-Gruppen.

Antwortzeitfehler

- Seitengenerierungszeit >5 s
- Seitengenerierungszeit >10 s
- Seitengenerierungszeit >15 s
- Seitengenerierungszeit >20 s

KPI-Scorecard Beispiel 7: Mehrere Anwendungen

Definieren Sie die folgenden KPI-Gruppen.

Webanwendung 1

- Webanwendung 1 - Fehler 40x
- Webanwendung 1 - Fehler 500
- Webanwendung 1 - Lange Seitenzeit
- Webanwendung 1 - Große Seitengröße
- Webanwendung 2 - Große Seitengröße

Scorecards

Für die Aufbewahrung der Scorecarddaten gelten die folgenden IBM Tealeaf cxView-Einstellungen:

- Löschen von Daten
- Scorecarddaten - Tage beibehalten
- Scorecarddaten - Monate beibehalten
- Scorecarddaten - Wochen beibehalten
- Scorecard-E-Mail - HTML-Anhang
- Scorecardaktualisierungsintervall

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Für Scorecards gelten die folgenden IBM Tealeaf cxImpact-Einstellungen:

- SMTP-Ausgangsadresse (Scorecards)

- SMTP-Absendername(Scorecards)

Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie im Abschnitt "CX-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Dashboards

Die folgenden IBM Tealeaf cxView-Einstellungen gelten für Dashboards:

- Dashboardverteilungshäufigkeit (Sekunden)
- Dashboardverteilungspriorität
- Löschen von Daten

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Scorecardaggregationsdatum

Auf der Seite **Scorecardkonfiguration** können Sie das Datum prüfen, an dem Scorecarddaten zuletzt aus der Datenbank abgerufen und zur Verwendung für einzelne Scorecards zusammengefasst wurden.

Übersicht

Wenn der Datenkollektor einen Aggregationslauf für Scorecards ausführt, wird die IBM Tealeaf CX-Datenbank nach Daten einzelner Scorecards abgefragt. Die Scorecards wurden seit der letzten erfolgreichen Ausführung aufgezeichnet und gespeichert. Die Daten werden dann aggregiert und in den Scorecarddatentabellen gespeichert, die beim Anzeigen der Scorecards abgefragt werden. Daher werden Scorecarddaten gesondert von Berichtsdaten gespeichert und können unabhängig abgefragt und gelöscht werden.

- Gesonderte Scorecardausführungen werden für tägliche, wöchentliche und monatliche Scorecarddaten durchgeführt.

So führen Sie eine Prüfung durch:

1. Klicken Sie im Portalmenü auf **Konfigurieren** > **Scorecards**.
2. Die Seite **Scorecardkonfiguration** wird angezeigt. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf den Link **Datenverwaltung**.
3. Klicken Sie auf **Aggregationsdaten**.
4. Die Daten der neuesten Scorecardaggregationsläufe werden im rechten Teilfenster angezeigt.

Scorecard Data Type	Last Date Processed
Last Interval for Scorecards (SID=5/Day)	08/25/2010
Last Interval for Scorecards (SID=4/Week)	08/22/2010
Last Interval for Scorecards (SID=3/Month)	08/01/2010
Last Update for Scorecards	08/25/2010

Abbildung 20. Scorecardaggregationsdaten

Im rechten Teilfenster können Sie das Datum für den täglichen Scorecardaggregationslauf bei jedem Datum ändern, neben dem ein Bearbeitungssymbol angezeigt wird. Nachdem das Datum geändert wurde, werden Scorecards, die die Datums-ID

verwenden, bei der nächsten Scorecardausführung auf Grundlage des neu ausgewählten Datums neu generiert. Auch die anderen Intervalle zwischen dem neu ausgewählten Datum und dem aktuellen Datum werden neu generiert.

- Um das Verarbeitungsintervall einer Scorecard zu bearbeiten, wählen Sie den Eintrag aus und klicken auf das Symbol **Bearbeiten (** **)**.

Auf der Seite **Portalverwaltung** können Sie diese Informationen auch von jedem Suchserver in Ihrer Umgebung abfragen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-Server verwalten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Scorecardaggregationsdaten rückgängig machen (Rollback)

Wenn Änderungen der Scorecarddefinition rückwirkend angewendet werden müssen, können Sie dazu die Rollback-Funktion verwenden.

Angenommen, Sie ändern die Scorecarddefinition und müssen die geänderten Scorecarddaten rückwirkend auffüllen. Wenn für das letzte Aggregationsdatum eines bestimmten Intervalls ein Rollback durchgeführt wird, werden die Scorecarddaten ab dem Datum für alle Intervalle wieder zusammengefasst.

Anmerkung: Je nach Anzahl der Scorecards in Ihrer Tealeaf-Lösung müssen bei einem Rollback der Scorecardaggregationsdaten unter Umständen sehr viele Ressourcen verarbeitet werden. Tealeaf empfiehlt, den Rollback zu Zeiten mit weniger Betrieb durchzuführen.

Anmerkung: Bei einem Rollback des Scorecarddatums werden auch Aggregationen für alle vollständigen Wochen- oder Monatsintervalle durchgeführt, die zwischen dem vorherigen Aggregationsdatum und dem neuen Datum liegen. Wenn Sie beispielsweise das Scorecarddatum um 32 Tage zurücksetzen, werden 32 tägliche und 4 wöchentliche Aggregationen sowie eine monatliche Aggregation durchgeführt.

Anmerkung: Bevor Sie ein Rollback für das Scorecarddatum durchführen, müssen Sie sicherstellen, dass die Scorecardtabellen Daten für alle Intervalle enthalten, die neu zusammengefasst werden. Angenommen, Ihre Scorecardtabellen enthält nur Daten von sechs Tagen. Wenn nun das Scorecarddatum 32 Tage zurückgesetzt wird, enthalten alle wöchentlichen und monatlichen Aggregationen leere Daten. Weitere Informationen zum Anpassen von Scorecarddaten finden Sie in den Einstellungen zur Datenaufbewahrung unter "cxView-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Wenn das Scorecarddatum zurückgesetzt wurde, berechnet Tealeaf die Scorecarddaten bei der nächsten Verarbeitung der Scorecarddaten ab diesem Datum neu. Wenn eine Scorecarddefinition durch Hinzufügen oder Entfernen von Ereignissen geändert wurde, werden zuvor berechnete Daten ungültig.

Scorecarddaten prüfen

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um zu prüfen, dass Scorecarddaten im aktuellen System vorhanden sind.

1. Melden Sie sich bei Tealeaf Portal als Administrator an.
2. Klicken Sie im Portalmenü auf **Analysieren** > **Scorecards**.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf dasSymbol **Ordner**, um eine Scorecard zu öffnen.

4. Wählen Sie eine Scorecard aus, deren Daten täglich aktualisiert werden. Klicken Sie auf **Auswählen**.
5. Die Scorecard wird geladen. Standardmäßig zeigt die Scorecard die jeweils aktuellen Tagesdaten an.
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Tool **Kalender**.
7. Wählen Sie einen Datumsbereich aus. Wenn Sie z. B. das System vor Kurzem aktualisiert haben, können Sie einen Datumsbereich vor dem Datum der Aktualisierung auswählen.
8. Die Scorecard muss Daten anzeigen.

Hinweise zu Upgrades

Wenn keine Daten angezeigt werden, wurden die Scorecarddaten wahrscheinlich während des Upgrades der integrierten Datenbank nicht erfolgreich verschoben. Tealeaf empfiehlt, die Datenbanken nach Abschluss des Software-Upgrades zu aktualisieren und zu verschieben. In manchen Fällen ist diese außerplanmäßige Aktualisierung nicht möglich, sodass Sie die Neuberechnung aller Scorecarddaten über Tealeaf Portal erzwingen müssen.

Anmerkung: Die Scorecardneuberechnung wird zu Beginn der nächsten Stunde nach Anforderung der Neuberechnung ausgeführt. Je nach der Anzahl der Scorecards kann dieser Vorgang einige Zeit dauern. Sie können Sie diese Neuberechnung nach der Aktualisierung für betriebsarme Stunden planen.

Anmerkung: Die Neuberechnung von Scorecards kann viel Zeit und Systemressourcen beanspruchen. Dies hängt davon ab, wie viele Scorecards und welche Datenmengen aus Release 7 verschoben wurden. Tealeaf empfiehlt, die Scorecardneuberechnung während betriebsarmer Stunden durchzuführen.

Neuberechnung von Scorecards mit allen verfügbaren Daten erzwingen

Verwenden Sie die folgenden Schritte, um eine Neuberechnung aller Scorecards mit allen im System verfügbaren Daten zu erzwingen. Sie können auch zuvor berechnete Daten auf neu definierte Scorecards anwenden. Wenn Sie beispielsweise eine Scorecarddefinition so ändern, dass ein neues Ereignis verwendet wird, können Sie die Neuberechnung aller Scorecards mit den verfügbaren Langzeitdaten erzwingen.

Anmerkung: Die Anzahl der Tage, um die Sie den Berechnungsbereich der Scorecard in die Vergangenheit erweitern, steht in direktem Zusammenhang mit der Dauer der Neuberechnung. Je nach der Zeitdauer und Anzahl der Scorecards im System kann diese Neuberechnung die Systemleistung beeinträchtigen. Falls möglich, sollten Sie aufwändige Neuberechnungen zu Zeiten mit geringer Systemauslastung durchführen.

1. Melden Sie sich als Administrator am Portal an.
2. Klicken Sie im Portalmenü auf **Tealeaf** > **Portalverwaltung**.
3. Klicken Sie im linken Navigationsfenster auf den Eintrag IBM Tealeaf CX-Einstellungen.
4. Klicken Sie auf den Link **Datenspeicherung**.
5. Prüfen Sie den Wert für `Berichtsdaten (täglich) - Tage beibehalten`. Diese Einstellung bestimmt den Maximalwert der in der Datenbank gespeicherten Berichtsdaten. Normalerweise ist dieser Wert auf `365` festgelegt.

   Anmerkung: Wenn das Tealeaf-System nach dem in dieser Einstellung angegebenen Datum installiert wird, müssen Sie die seit der ersten Installation ver-

gangene Zeitdauer in Tagen errechnen. Verwenden Sie den kleineren Wert - entweder den Wert aus `Berichtsdaten (täglich ) - Tage beibehalten` oder die seit der Installationen vergangene Anzahl Tage.

6. In Excel können Sie das folgende Datum berechnen:

   `Heute - (das kleinere der beiden oben genannten Daten)`

   - Dieses Datum wird in den folgenden Schritten verwendet, um das Datum zu konfigurieren, an dem die nächste Neuberechnung der Scorecard beginnt.
7. Klicken Sie im Portalmenü auf **Konfigurieren** > **Scorecards**.
8. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf den Eintrag **Datenverwaltung**.
9. Klicken Sie auf den Link **Aggregationsdaten**.
10. Klicken Sie für den Eintrag `Letztes Intervall für Scorecards (SID=5/Tag)` auf das Bearbeitungssymbol.
11. Klicken Sie auf das Feld **Datum**. Wählen Sie im Tool **Kalender** das zuvor berechnete Datum aus.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.
13. Wenn die nächste Ausführung des Datenkollektors zu Beginn der nachfolgenden Stunde liegt, werden alle Scorecards im System ab dem angegebenen Datum bis zur aktuellen Stunde neu berechnet.

Kapitel 4. Dashboards verwenden

Dashboards können zur Überwachung der Grundlagen des Tealeaf-Systems oder zur Verfolgung übergeordneter Berichte zur Websiteleistung insgesamt eingesetzt werden. Mit Dashboards können Sie die Suite von Portalberichten an Ihre individuellen Anforderungen oder die Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Das Tealeaf-System stellt mehrere vorkonfigurierte Dashboards bereit. Sie können weitere Dashboards erstellen, um die Anforderungen verschiedener Berichterstellungs- und Benutzergruppen zu erfüllen. Jedes Dashboard besteht aus mindestens einer Berichtskomponente (Berichte, Diagramme oder Tabellen).

- Weitere Informationen zu den bereitgestellten Dashboards finden Sie im Abschnitt „Von Tealeaf bereitgestellte Dashboards" auf Seite 60.
- Ein Dashboard zeigt die Daten eines einzelnen Tags an. Im Fenster **Dashboardoptionen** können Sie das Dashboard so konfigurieren, dass Daten eines anderen Datums sangezeigt werden.
- Sie können Dashboards im Menü **Dashboards** im Portal auswählen, das Ihr Standarddashboard und die fünf zuletzt verwendeten Dashboards enthält.
- Um eine Auswahl aus allen verfügbaren Dashboards zu treffen, klicken Sie im Portalmenü auf **Dashboards** > **Mehr...**. Wählen Sie im **Dashboardselektor** das Dashboard aus, das angezeigt werden soll. Klicken Sie anschließend auf **Auswählen**.

  Anmerkung: Der Zugriff auf das Dashboardmenü wird durch die Berechtigungen gesteuert, die für Ihr Benutzerkonto konfiguriert sind. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.
- Weitere Informationen zur Konfiguration von Dashboards finden Sie in Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63

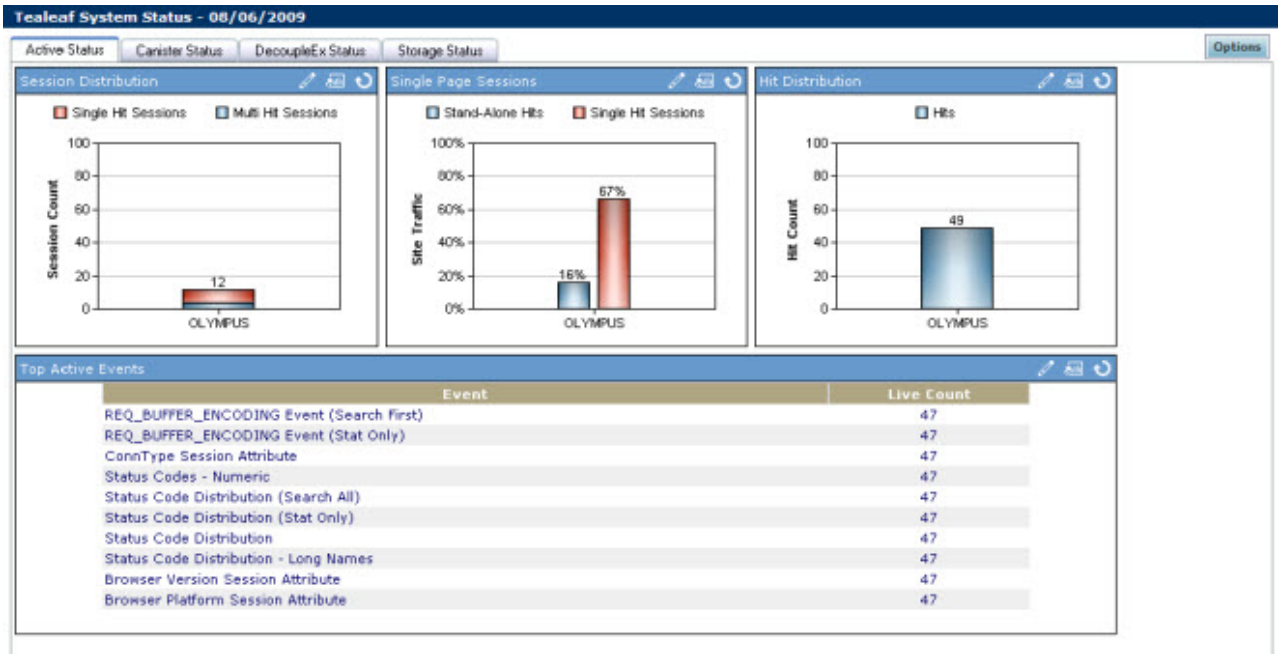


Abbildung 21. Dashboard

Dashboardoptionen

Um auf die Dashboardoptionen zuzugreifen, klicken Sie rechts oben auf **Optionen**.

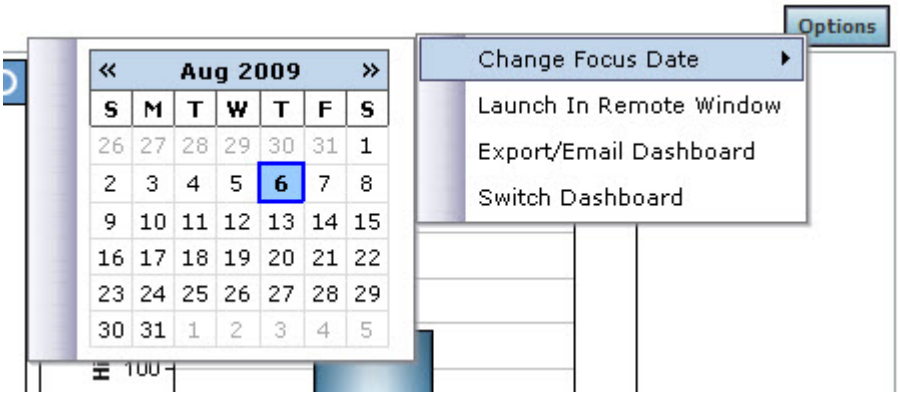

Options
Change Focus Date
Launch In Remote Window
Export/Email Dashboard
Switch Dashboard
« Aug 2009 »
S M T W T F S
26 27 28 29 30 31 1
2 3 4 5 6 7 8
9 10 11 12 13 14 15
16 17 18 19 20 21 22
23 24 25 26 27 28 29
30 31 1 2 3 4 5

Abbildung 22. Dashboardoptionen

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

Option Beschreibung

Fokusdatum ändern

Wenn Sie das Datum ändern möchten, für das im Dashboard Daten angezeigt werden, zeigen Sie mit der Maus auf **Fokusdatum ändern**. Der Kalender wird angezeigt. Wählen Sie mit der Kalendersteuerung das Datum aus, dessen Daten im Dashboard angezeigt werden sollen.

Anmerkung: Bei Dashboards, die aktuelle Systemdaten oder Daten für einen festgelegten Zeitraum anzeigen, kann das Fokusdatum nicht verwendet werden.

In Remotefenster starten
Wenn Sie Ihr Dashboard in einem zweiten Browserfenster anzeigen möchten, klicken Sie auf **In Remotefenster starten**. Diese Option ist nützlich, wenn Sie Aktivitäten in Ihrem Browser überwachen und gleichzeitig andere Aufgaben im Portal abschließen möchten.

Dashboard exportieren/per E-Mail senden
Damit können Sie das aktuelle Dashboard exportieren oder per E-Mail versenden. Weitere Informationen zum Exportieren von Dashboards finden Sie im Abschnitt „Dashboards exportieren" auf Seite 61.

Dashboard wechseln
Um ein anderes Dashboard auszuwählen, klicken Sie auf **Dashboard wechseln**. Wählen Sie im **Dashboardselektor** das neue Dashboard aus, das angezeigt werden soll.

Berichtszugriffsberechtigungen

Anmerkung: Sie müssen über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügen, um das Dashboardmenü oder ein anderes Dashboard mit allen Komponenten anzeigen zu können. Beispiel: Wenn das Dashboard Scorecards enthält, müssen Sie zur Anzeige der einzelnen Scorecards und zum Zugriff auf die Scorecardfunktion im Portal berechtigt sein(**Analysieren** > **Scorecards**). Dies wird durch die IBM Tealeaf cxView-Gruppenberechtigungen gesteuert. Gleiches gilt für Report Builder- und Top-Mover-Komponenten von Dashboards.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zugriffsberechtigungen für Berichte finden Sie im Abschnitt "Berichtszugriffsberechtigungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Dashboards konfigurieren

Entsprechend den Berechtigungen Ihres Accounts können Sie eigene Dashboards erstellen und freigeben. Siehe Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63.

Dashboardberichtsdaten

Der Tealeaf-Datenkollektor fragt in regelmäßigen Abständen jeden Sitzungsspeicher nach Sitzungsdaten ab, die aggregiert und in den entsprechenden Datenbanken gespeichert werden. Wenn eine Scorecard oder ein Dashboard abgefragt wird, wird der Bericht mit diesen aggregierten Daten aufgefüllt.

- Normalerweise führt der Datenkollektor alle 5 Minuten eine Abfrage durch. Weitere Informationen zu Einstellungen finden Sie im Abschnitt "CX-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Der Datenkollektor erfordert den Zugriff auf alle Sitzungsspeicher in der Tealeaf-Umgebung. Zudem müssen alle Sitzungsspeicher Daten empfangen. Wenn ein aktiver Sitzungsspeicher keine Daten empfängt oder wegen Netzunterbrechung nicht erreicht werden kann, kann der Datenkollektor die Daten nicht erfassen. Beim Ausführen einer Teilerfassung können die Berichte beschädigt werden, in denen sie verwendet wird.

Anmerkung: Alle Tealeaf-Sitzungsspeicher müssen Sitzungsdaten empfangen und über das Netz zugänglich sein. Falls ein Sitzungsspeicher nicht verfügbar ist oder keine Daten empfängt, wird die Erfassung der Berichtsdaten ausgesetzt. Scorecards und Dashboards werden erst mit neuen Daten aktualisiert, wenn das Problem behoben wurde. Wenn die Erfassung fortgesetzt wird, werden Berichte erst aktualisiert, wenn alle gespoolten Sitzungsspeicher erfasst, aggregiert und in der Datenbank gespeichert werden.

- Treffer werden anhand der aktuellen Ereignisse zum Zeitpunkt der Evaluierung ausgewertet. Wenn Treffer gespoolt oder aus einem anderen Grund nicht sofort verarbeitet werden, kann sich dies auf die Berichte auswirken, wenn in der Zwischenzeit Änderungen an ereignisbezogenen Objekten vorgenommen werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Event Manager" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen zur Datenerfassung finden Sie im Abschnitt "Erfassen und Aufbewahren von Daten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Weitere Informationen zum Verwalten von Sitzungsspeichern finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-Server verwalten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Von Tealeaf bereitgestellte Dashboards

Tealeaf stellt die folgenden Dashboards bereit:

Anmerkung: Abhängig vom Menüprofil in Ihrem Benutzeraccount und den lizenzierten Tealeaf-Produkten haben Sie möglicherweise keinen Zugriff auf diese Dashboards. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

Tabelle 8. Von Tealeaf bereitgestellte Dashboards

Dashboard-name	Tealeaf-Produkt	Beschreibung
Tealeaf-Systemstatus	IBM Tealeaf cxView	Das Dashboard enthält Statusberichte zu den Aspekten Aktiv, Sitzungsspeicher, DeCoupleEx und Speicher des Tealeaf-Systems. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
Technische Sitemetriken	IBM Tealeaf cxView	Dieses Dashboard liefert Detailberichte zum aktuellen Benutzer, zur aktuellen Sitzung und zu aktuellen Daten auf Seitenebene. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Dashboard 'Technische Sitemetriken'" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
IBM Tealeaf cxReveal-Dashboard für Führungskräfte	IBM Tealeaf cxReveal	IBM Tealeaf cxReveal-Führungskräfte und Manager gewinnen mit diesem Dashboard Einblicke in Suchen und Wiedergaben von IBM Tealeaf cxReveal-Benutzern. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Dashboard 'cxReveal-Übersicht'" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*.

Dashboardregisterkarten und -komponenten

Komponenten können in eine oder in mehrere Registerkarten eingefügt werden. Jede Registerkarte enthält die Komponenten, die der Ersteller des Dashboards definiert hat. Jede Komponente verfügt über Steuerelemente zum Bearbeiten, Durchführen von Drilldowns und zum Aktualisieren.

Eine Dashboardregisterkarte besteht aus mehreren Dashboardkomponenten, die unabhängige Bestandteile der Dashboards sind. Jedes Dashboardkomponentenfenster enthält eine grafische oder numerische Anzeige des Inhalts der Komponente.

Im oberen Bereich jedes Fensters haben Sie folgende Optionen:

Schaltfläche
Beschreibung

Um eine Komponente zu bearbeiten, klicken Sie auf das **Bearbeitungssymbol**. Siehe Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63.

Um die zugrunde liegenden Daten anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol **Berichtsdaten anzeigen**.

Um Berichtsdetails des zugrunde liegenden Berichts anzuzeigen, klicken Sie auf dieses Symbol.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Um die Anzeige der Dashboardkomponente zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol Symbol **Aktualisieren**.

- Um alle Dashboardkomponenten zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol **Aktualisieren** in Ihrem Browser.

Dashboardoptionen ändern. Siehe Kapitel 4, „Dashboards verwenden", auf Seite 57.

Wenn Sie Eigentümer des Dashboards sind, werden Änderungen des Layouts gespeichert und auf andere Benutzer angewendet, für die Ihr Dashboard freigegeben ist. Ansonsten sind Änderungen des Layouts eines Dashboards, dessen Eigentümer Sie nicht sind, nur vorläufig.

- Eine Komponente kann von mehreren Dashboards verwendet werden.

  Anmerkung: Änderungen der Komponente in einem Dashboard wirken sich auf alle Instanzen der Komponente in anderen Dashboards aus.

Dashboards exportieren

Klicken Sie zum Exportieren der Momentaufnahme eines Dashboards im Menü **Optionen** auf **Dashboard exportieren/per E-Mail senden**.

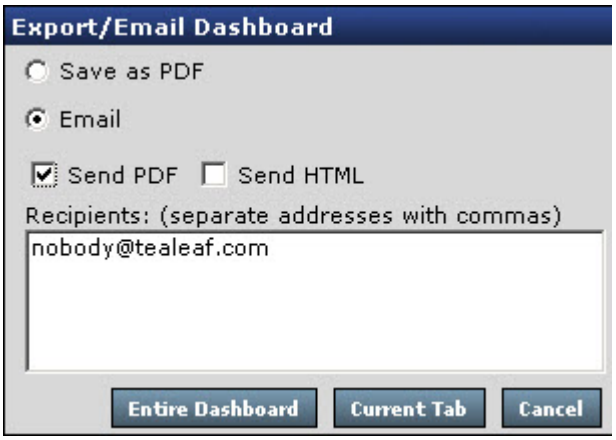


Abbildung 23. Dashboards exportieren/per E-Mail senden

So exportieren Sie ein Dashboard:

1. Um den Bericht zu öffnen oder lokal im PDF-Format zu speichern, klicken Sie auf **Als PDF speichern**.
2. Wenn Sie den Bericht per E-Mail senden möchten, klicken Sie auf **E-Mail**.

   Anmerkung: Zur Konfiguration und Übermittlung von Berichtsmomentaufnahmen aus dem Portal müssen Sie eine gültige E-Mail-Adresse für Ihren Benutzeraccount eingeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eigene Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
3. Wählen Sie das Ausgabeformat aus: `Als PDF senden` oder `Als HTML senden`.

   Anmerkung: Je nach Größe der Komponenten im Dashboard können Teile der Komponenten mit unzureichender Anzeigegröße nicht im PDF-Format angezeigt werden. Sie können sie entweder im HTML-Format exportieren, welches das Blättern durch die Elementen unterstützt, oder die Größe der Komponenten in der Dashboardkonfiguration ändern. Siehe Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren", auf Seite 63.
4. Geben Sie die Empfänger als eine durch Kommas getrennte Liste mit E-Mail-Adressen an.
5. Um den konfigurierten Export zu senden, exportieren Sie wahlweise das gesamte Dashboard oder die aktuelle Registerkarte.
   - Klicken Sie zum Abbruch des Dashboardexports auf **Abbrechen**.

Kapitel 5. Dashboards konfigurieren

Mit Tealeaf-Dashboards können Sie die Suite von Portalberichten an Ihre individuellen Anforderungen anpassen. Ein Dashboard kann zur Überwachung der Systemgrundlagen des Tealeaf-Systems oder zur Verfolgung übergeordneter Berichte zur Websiteleistung insgesamt eingesetzt werden.

- Wählen Sie zur Konfiguration Ihrer Dashboards im Menü **Portal Konfigurieren** > **Dashboards** aus.

Weitere Informationen zu Dashboards finden Sie im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch* und *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Übersicht

Ein einzelnes Dashboard kann aus mehreren Dashboardkomponenten bestehen, die unabhängig hinzugefügt oder entfernt werden können. Eine Komponente kann von mehreren Dashboards verwendet werden. Änderungen der Komponente in einem Dashboard wirken sich auf alle Instanzen der Komponente in anderen Dashboards aus.

Tealeaf-Berichtsdiagramme und -Tabellen können als Dashboardkomponenten verwendet werden.

- Weitere Informationen zum Erstellen von Berichten finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
- Weitere Informationen zum Hinzufügen von Komponenten zu Dashboards finden Sie im Abschnitt „Anzeige "Komponenten"“ auf Seite 70.

Übersicht Dashboardkonfiguration

In der Anzeige **Dashboardkonfiguration** können Sie Dashboards erstellen und bearbeiten, die mindestens eine Komponente enthalten. Zusätzlich können Sie Dashboardmomentaufnahmen, die gemeinsame Nutzung und den Import und Export Ihrer Dashboards und deren Komponenten verwalten.

Abbildung 24. Dashboardkonfiguration

E-Mail-Adressen konfigurieren

Beim Senden von Dashboards per E-Mail wird die konfigurierte E-Mail-Adresse des Eigentümers als Ausgangsadresse verwendet.

Anmerkung: Bevor Sie Dashboards konfigurieren, müssen Sie eine gültige E-Mail-Adresse auf der Seite **Eigene Einstellungen** konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eigene Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Alerts und Scorecard verwenden Systemeinstellungen, um die E-Mail-Adresse **Von:** (Ausgangsadresse) anzugeben.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "CX-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Konfigurationsoptionen

Über die Links im linken Seitenbereich der Anzeige **Dashboard konfigurieren** haben Sie Zugriff auf die verfügbaren Dashboards und Komponenten. Sie können damit auch Importe und Exporte verwalten.

Abschnitt
Beschreibung

Dashboards
Anzeige der Dashboards, die Sie bearbeiten können. Standardmäßig werden die verfügbaren Dashboards angezeigt. Siehe „Erste Schritte".

Anmerkung: Tealeaf-Benutzern und -Administratoren werden alle Dashboards angezeigt, die sie erstellen oder gemeinsam nutzen.

Komponenten
Klicken Sie auf diesen Link, um die verfügbaren Komponenten zu prüfen, um Komponenten zu Dashboards hinzuzufügen, zu bearbeiten oder aus Dashboards zu entfernen oder um neue Dashboardkomponenten aus den verfügbaren Vorlagen zu erstellen. Siehe „Anzeige "Komponenten"" auf Seite 70.

Standarddashboard festlegen
Wählen Sie nach der Anmeldung im Menü "Dashboards" das anzuzeigende Standarddashboard aus. Siehe „Standarddashboard festlegen" auf Seite 99.

Dashboardzeitpläne
Konfiguration der geplanten Ausführung und Zustelloptionen von Dashboards, die per E-Mail gesendet werden. Siehe „Übersicht" auf Seite 100.

Berichtsvorlagen
Importieren bzw. Exportieren von Berichtsvorlagen. Siehe „Berichtsvorlagen für Dashboards verwalten" auf Seite 104.

Erste Schritte

Aus der Liste der verfügbaren Dashboards können Sie das Dashboard auswählen, das Sie bearbeiten möchten, oder ein neues Dashboard erstellen. Die verfügbaren Dashboards sind in der Registerkarte "Dashboards" aufgeführt:

- Einfacher Text - Eigentum des aktuellen Benutzers.
- Text in Fettdruck - Standarddashboard.
- - Gemeinsame Nutzung mit dem aktuellen Benutzer, der als Administrator des Dashboards definiert ist. Der Benutzer kann das Dashboard bearbeiten.
- - Gemeinsame Nutzung mit dem aktuellen Benutzer, der als Administrator des Dashboards definiert ist. Dashboardbenutzer können gemeinsam genutzte Dashboards nicht bearbeiten.

Die Berechtigungen werden in der Registerkarte "Berechtigungen" konfiguriert.

Feld **Beschreibung**

Name Der angezeigte Name des Dashboards.

Aktiv Wenn das Dashboard inaktiv ist, wird es im Menü "Dashboards" nicht angezeigt.

Kennzeichnungen
Einträge in dieser Spalte zeigen an, ob das Dashboard gemeinsam genutzt oder bearbeitet werden kann. Beachten Sie die Symbole.

Für Dashboards stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

Tabelle 9. Erste Schritte

Schaltfläche	Befehl	Beschreibung
	Ansicht	Dashboard anzeigen. Siehe Kapitel 4, „Dashboards verwenden", auf Seite 57.
	Bearbeiten	Eigenschaften des Dashboards konfigurieren.
	Kopieren	Kopie des Dashboards für den aktuellen Benutzer erstellen. • Wenn Sie ein gemeinsam genutztes Dashboard kopieren, wird mit diesem Befehl eine Instanz des Originals für den neuen Eigentümer erstellt. • Um eine unabhängige Instanz des Dashboards zu erstellen, wählen Sie die Option `Doppelte Komponenten` aus. Bei Auswahl dieser Option wird das neue Dashboard unabhängig vom ursprünglichen Dashboard Eigentum. Das neue Dashboard ist Eigentum des aktuellen Benutzers und dem Original nicht mehr zugeordnet.
	Erstellen	Ein Dashboard erstellen.
	Löschen	Das ausgewählte Dashboard wird gelöscht, wenn es Eigentum des aktuellen Benutzers ist. **Anmerkung:** Komponenten, die vom Dashboard verwendet werden, werden beibehalten und müssen separat gelöscht werden.

Dashboard erstellen

So erstellen Sie ein Dashboard:

1. Um ein Dashboard zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen (** **)**.
2. Geben Sie einen Namen für das Dashboard ein und klicken auf **OK**.
3. Das Dashboard wird gespeichert und Sie können es in der Registerkarte "Allgemein" bearbeiten.
4. Konfigurieren Sie die Eigenschaften in jeder Registerkarte:
   - Registerkarte **Allgemein**
   - Registerkarte **Registerkarten**

- Registerkarte **Berechtigungen**

5. Sie können das Dashboard jederzeit speichern. Klicken Sie dazu auf **Speichern**. Änderungen in allen Registerkarten werden gespeichert.
6. Das konfigurierte Dashboard wird nun im Fenster **Dashboards** angezeigt.
7. Sie können das Dashboard mit Komponenten belegen. Siehe „Anzeige "Komponenten"" auf Seite 70.

Registerkarte "Allgemein"

Abbildung 25. Registerkarte "Allgemein"

Eigenschaft
Beschreibung

ID Interne ID des Dashboards

Titel Dem Benutzer angezeigter Name des Dashboards. Dieser Name wird in der Anzeige **Dashboard** und im Portalmenü angezeigt.

Standardregisterkarte
Wenn das Dashboard geladen wird, ist die angegebene Registerkarte standardmäßig ausgewählt.

Aktiv Ist das Dashboard inaktiv, wird es nicht im Menü "Dashboards" angezeigt und kann nicht per E-Mail gesendet werden.

Registerkarte "Registerkarten"

In der Registerkarte **Registerkarten** können Sie die Registerkarten definieren, die im Dashboard angezeigt werden. Mit einzelnen Registerkarten können Sie Dashboardkomponenten anhand allgemeiner Informationstypen verwalten, beispielsweise Sitestatistiken, Besucheraktivitäten oder Zielkonvertierung.

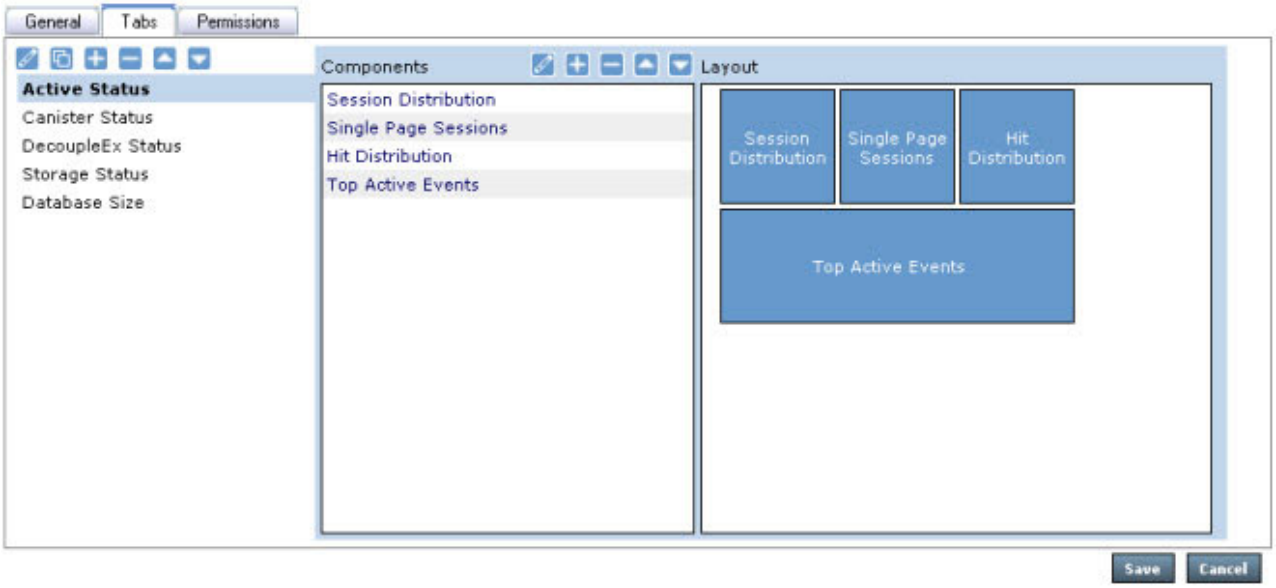


Abbildung 26. Registerkarte "Registerkarten"

Registerkarten hinzufügen und anordnen

Im linken Fensterbereich sehen Sie die verfügbaren Registerkarten, die Sie erstellen. Wenn Sie eine Registerkarte auswählen, werden die Komponenten in der Registerkarte im mittleren Fensterbereich angezeigt. Im rechten Fensterbereich wird das aktuelle Layout der ausgewählten Registerkarte angezeigt.

Folgende Befehlsschaltflächen stehen zur Verfügung:

Tabelle 10. Registerkarten hinzufügen und anordnen

Schaltfläche	Befehl	Beschreibung
	Bearbeiten	Wählen Sie die Registerkarte aus und klicken auf **Bearbeiten**, um sie umzubenennen.
	Kopieren	Klicken Sie auf **Kopieren**, um die ausgewählte Registerkarte zu kopieren. Geben Sie im Dialog einen Namen für die neue Registerkarte ein und wählen Sie das Dashboard aus, in das die Registerkarte kopiert werden soll. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Komponenten auf der ausgewählten Registerkarte kopieren möchten. Klicken Sie auf **OK**.
	Erstellen	Geben Sie einen Namen für die neue Registerkarte ein und klicken auf **OK**. Sie wird nun in der Liste der verfügbaren Registerkarten angezeigt.
	Löschen	Klicken Sie auf **Löschen**, um die ausgewählte Registerkarte zu löschen.

Mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile können Sie die Anzeigereihenfolge der Registerkarten im Dashboard umsortieren.

Komponenten in einer Registerkarte organisieren

Für die ausgewählte Dashboardregisterkarte können Sie Komponenten im mittleren Fenster hinzufügen und entfernen und das Anzeigenlayout im rechten Teilfenster verwalten.

Über dem Fenster "Komponenten" sind die folgenden Befehle verfügbar:

Tabelle 11. Komponenten in einer Registerkarte organisieren

Schaltfläche	Befehl	Beschreibung
	Bearbeiten	Zum Bearbeiten wählen Sie eine Komponente aus und klicken auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
	Erstellen	Fügen Sie eine Komponente aus einer neuen oder vorhandenen Komponentenvorlage zur Registerkarte hinzu: **Anmerkung:** Bevor Sie eine Komponente hinzufügen, prüfen Sie die vorhandenen Komponentenvorlagen, um Redundanzen und die Erstellung einer bereits in Tealeaf vorhandenen Vorlage zu vermeiden. • `Vorhandene Komponente` - Öffnet die Liste der verfügbaren Komponenten. Um der aktuellen Registerkarte eine der angezeigten Komponenten hinzuzufügen, wählen Sie die betreffende Komponente aus und klicken auf **Auswählen**. Die Eigenschaften können Sie nach dem Hinzufügen bearbeiten. • `Neue Komponente` - Öffnet die Liste der verfügbaren Komponentenvorlagen. Um eine eigene Komponente zu erstellen, wählen Sie eine in der aktuellen Registerkarte angezeigte Komponente ausn und klicken auf **Auswählen**. Das Fenster **Komponenteneigenschaften** wird geöffnet und Sie können die neue Komponente konfigurieren.
	Löschen	Entfernt die ausgewählte Komponente aus der Registerkarte.

Fenster "Layout"

Verwenden Sie zum Neuanordnen der Anzeige ausgewählter Komponenten für die Registerkarte die Auf- und Abwärtspfeiltasten über dem Fenster **Komponenten**. Das Fenster "Layout" wird mit jeder Änderung aktualisiert.

- Sie können ein Platzhalterelement hinzufügen, um Platz für noch unfertige Dashboardkomponenten zu reservieren. Fügen Sie eine vorhandene Komponente aus der Kategorie "Standardkomponenten" hinzu.

Registerkarte "Berechtigungen"

Über die Registerkarte **Berechtigungen** können Sie von Ihnen erstellte Dashboards gemeinsam mit anderen Benutzergruppen nutzen. Durch die gemeinsame Nutzung von Dashboards wird sichergestellt, dass allen Mitgliedern einer Gruppe derselbe Inhalt vorliegt.

- Die Mitglieder der Gruppen `Administrator` und `cxView-Administrator` sind automatisch als Administratoren aller Dashboards definiert, d. h., sie können alle Dashboards im System anzeigen und bearbeiten. Die Administrations- und Nutzungsrechte für ein Dashboard für diese Gruppen können nicht entfernt werden.

  Anmerkung: Damit diese Gruppen den Zugriff auf Dashboards zuweisen können, müssen Sie das betreffende Dashboard speichern und dann erneut laden. Anschließend sind die Mitglieder dieser Gruppen automatisch als Administratoren zugewiesen und können Zugriffsberechtigungen für das Dashboard zuweisen.
- Alle Portalbenutzer haben ungeachtet von Benutzer- oder Gruppenberechtigungen Zugang zu den Dashboards "Systemstatus" und "Technische Sitemetriken".

Anmerkung: Administratorberechtigungen für ein angegebenes Dashboard können weiteren Benutzern erteilt werden. Allerdings ist der Ersteller des Dashboards immer dessen Eigentümer und hat stets Administratorberechtigungen, selbst wenn sämtliche Dashboardadministratoren entfernt werden. Das Eigentumsrecht an einem Dashboard kann nicht neu zugewiesen werden.

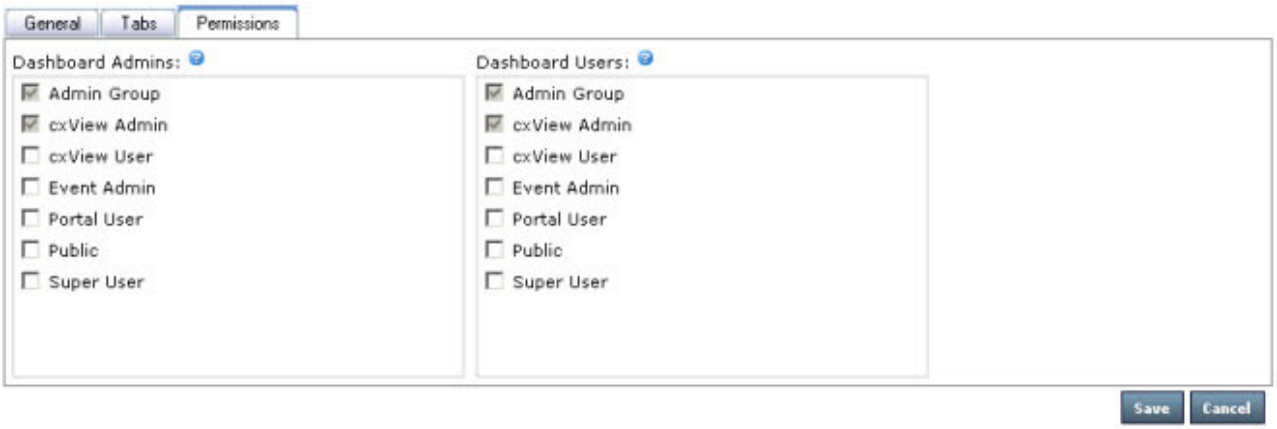


Abbildung 27. Registerkarte "Berechtigungen"

Um das Dashboard gemeinsam zu nutzen, können Sie ausgewählte Tealeaf-Benutzergruppen als Dashboardadministratoren oder Dashboardbenutzer festlegen.

- Dashboardadministratoren - Benutzer dieser Gruppe können das Dashboard anzeigen und bearbeiten.

  Anmerkung: Dashboardadministratoren können versehentlich ihre Benutzergruppe aus der Liste entfernen, was die weitere Bearbeitung des Dashboards über diese Accounts verhindert.
- Dashboardbenutzer - Benutzer dieser Gruppe können das Dashboard anzeigen, sind jedoch nicht berechtigt, es zu bearbeiten.

  Anmerkung: Welche Berichte im Dashboard angezeigt werden, ist abhängig von den Anzeigeberechtigungen der Gruppe. Dies gilt auch dann, wenn eine Benut-

zergruppe Benutzer- oder Administratorenzugriff auf ein Dashboard hat. Berichte mit Einschränkung der Anzeigeberechtigungen für die Gruppe werden nicht angezeigt.

Anmerkung: Ungeachtet der Berechtigung für den Zugriff auf das Dashboard im Portal erhalten alle Empfänger die Momentaufnahme des Dashboards. Wenn sie nicht berechtigt sind, einzelne Komponenten anzuzeigen, werden diese Komponenten in der Portalanzeige ausgeblendet und in Momentaufnahmen des Dashboards blockiert, die per E-Mail gesendet wurden.

Wenn Sie ein Dashboard erstellen, werden Ihnen automatisch Dashboardadministratorrechte zugewiesen, die Sie für immer behalten.

- Um ein persönliches Dashboard als Variante eines vorhandenen Dashboardszu erstellen, verwenden Sie die Schaltfläche "Kopieren" auf der Seite **Dashboards**. Weitere Informationen erhalten Sie in den Abschnitten "Dashboard erstellen" und "Komponente bearbeiten".

Anmerkung: Um alle Inhalte eines Dashboards anzuzeigen, müssen Sie das Menü "Dashboard" aufrufen. Sie müssen berechtigt sein, das betreffende Dashboard und alle darin enthaltenen Komponenten anzuzeigen. Beispiel: Wenn das Dashboard Scorecards enthält, müssen Sie berechtigt sein, jede Scorecard und jedes Scorecard-Feature im Portal anzuzeigen(**Analysieren** > **Scorecards**). Dies wird über die IBM Tealeaf cxView-Gruppenberechtigungen gesteuert. Gleiches gilt für Report Builder- und Top-Mover-Komponenten von Dashboards. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichtszugriffsberechtigungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Anzeige "Komponenten"

Über die Anzeige **Komponenten** können Sie Komponenten konfigurieren und zu Dashboardregisterkarten hinzufügen bzw. daraus entfernen.

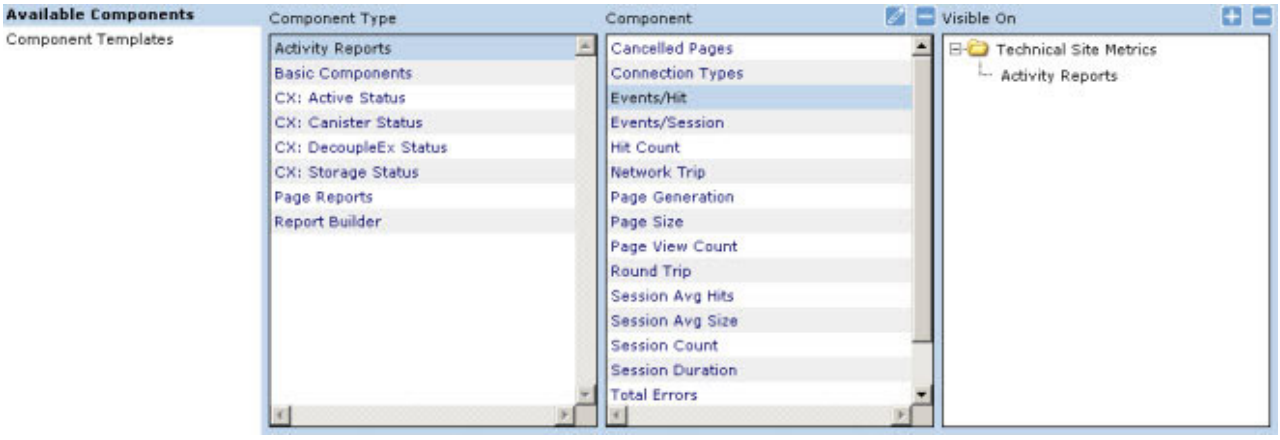


Abbildung 28. Komponenten konfigurieren

Wählen Sie Dashboardansicht aus, um sicherzustellen, dass wichtige Komponenten im entsprechenden Dashboard richtig angeordnet und dargestellt sind. Die Anzeige ist in vier Teilfenster unterteilt:

Komponentenkategorie
Wählen Sie aus verfügbaren Komponenten aus oder stellen Sie sie aus Komponentenvorlagen zusammen. Einzelne Komponenten sind konfigu-

rierte Instanzen von Komponentenvorlagen. Aus Vorlagen können Sie neue Komponenten erstellen. Siehe „Berichtsvorlagen für Dashboards verwalten" auf Seite 104.

Komponententyp
Wählen Sie Ihre Komponente aus einem der aufgeführten Typen aus.

Komponente
Die einzelnen Komponenten für den Typ.

Sichtbar in
Dashboardregisterkarten, in denen die Komponente angezeigt wird.

Wenn Sie die Überprüfung von Komponenten oder Komponentenvorlagen auswählen, wird die Liste mit den verfügbaren Typen aktualisiert. Wird ein Komponententyp ausgewählt, wird die Liste der Komponenten dieses Typs im rechten Teilfenster aktualisiert.

- Im Teilfenster "Sichtbar in" können Sie prüfen, wo die ausgewählte Komponente in den verfügbaren Dashboards angezeigt wird, und sie nach Bedarf hinzufügen oder entfernen.

Komponenten zum Dashboard hinzufügen oder aus dem Dashboard entfernen

Im Fensterbereich **Sichtbar in** können Sie die Dashboardregisterkarten prüfen, in denen die aktuell ausgewählte Komponente angezeigt wird.

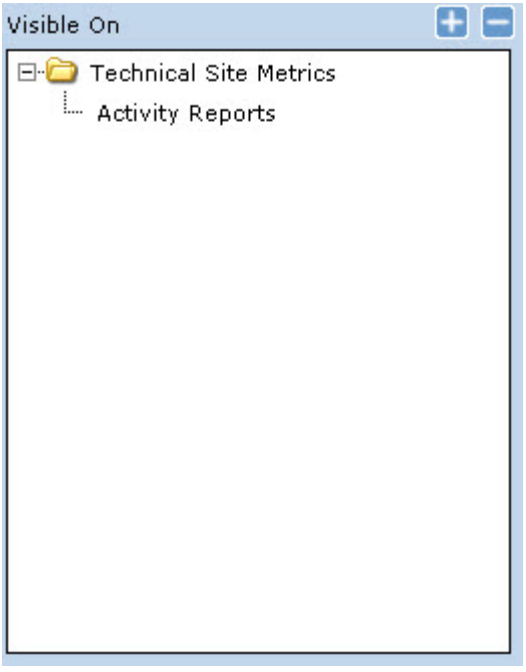


Abbildung 29. Fensterbereich "Sichtbar in"

Die Dashboardnamen werden als Ordner angezeigt. Wenn Sie auf einen Dashboardnamen klicken, werden die einzelnen Registerkarten des Dashboards sichtbar, in denen die Komponente angezeigt wird.

- Um eine Komponente von einer Dashboardregisterkarte zu entfernen, wählen Sie sie im Fensterbereich **Sichtbar in** aus und klicken auf das Minuszeichen (**-**).

So fügen Sie die ausgewählte Komponente einer Registerkarte hinzu:

1. Wählen Sie **Verfügbare Komponenten** aus.
2. Wählen Sie in der Anzeige **Komponententyp** den Komponententyp aus, der hinzugefügt werden soll. Siehe „Berichtsvorlagen für Dashboards verwalten" auf Seite 104.
3. Wählen Sie die Komponente im Fensterbereich "Komponente" aus.
4. Klicken Sie oberhalb des Fensterbereichs "Sichtbar in" auf das Pluszeichen (+).
5. Klicken Sie im Dialog auf den Dashboardnamen, dem die Komponente hinzugefügt werden soll. Die aktuellen Registerkarten im ausgewählten Dashboard werden unter dem Dashboardnamen angezeigt.
   - Wenn Sie die Namen der Dashboardregisterkarten ohne die Dashboardheader anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einzeln**.
   - Aktivieren Sie zum Filtern der Ansicht das Kontrollkästchen **Filter** und geben Sie eine Filterzeichenfolge ein, nach der die Anzeige gefiltert werden soll. Die Verwendung von Platzhaltern ist möglich. Die Anzeige wird entsprechend aktualisiert und zeigt nur die Elementnamen an, in denen die Filterzeichenfolge enthalten ist.
6. Klicken Sie auf den Namen der Registerkarte, der die Komponente hinzugefügt werden soll.
7. Klicken Sie auf **Auswählen**.
8. Der Fensterbereich **Sichtbar in** wird aktualisiert.

Berichtskomponente hinzufügen

Sie können Diagramme und Tabellen aus Berichten hinzufügen, die Sie in den Portal-Berichtstools erstellen. Aus den Komponentenkategorien können Sie Diagramme oder Tabellen aus einer der folgenden Quellen auswählen:

- `Report Builder` enthält die gespeicherten Berichte, die über den Tealeaf Report Builder erstellt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
- `Top-Mover` enthält die gespeicherten Top-Mover-Berichte. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Sie können einen der folgenden Berichtskomponententypen hinzufügen:

- `Berichtsdiagramm` - Kreis-, Balken- oder Kurvendiagramm für den ausgewählten Bericht zum Dashboard hinzufügen.

  Anmerkung: Ein Berichtsdiagramm können Sie dem Dashboard nur dann hinzufügen, wenn aus dem zugrunde liegenden Bericht ein Diagramm erstellt werden kann. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
- `Berichtstabelle` - Tabellarische Detaildaten für den ausgewählten Bericht zum Dashboard hinzufügen.

Optional können Sie die Konfiguration der Komponente bearbeiten.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Komponente bearbeiten

So bearbeiten Sie eine Komponente:

1. Wählen Sie **Verfügbare Komponenten** aus.
2. Die verfügbaren Komponententypen werden im Fenster "Komponententyp" angezeigt. Wird ein Komponententyp ausgewählt, werden die einzelnen Komponenten dieses Typs im rechten Teilfenster angezeigt. Wählen Sie einen Komponententyp und die einzelne Komponente dieses Typs zur Bearbeitung aus.
3. Falls die Komponente verwendet wird, können Sie im Fenster "Sichtbar in" sehen, wo die Dashboards und Registerkarten angezeigt werden.
4. Klicken Sie über dem Fenster "Komponente" auf **Bearbeiten**.
5. Der Dialog **Komponente konfigurieren** wird angezeigt. Siehe „Dashboardkomponentenvorlagen" auf Seite 74.
6. Nehmen Sie die Änderungen vor und klicken auf **Speichern**.

Komponente entfernen

Sie können Komponenten aus einzelnen Dashboards entfernen oder sie im System löschen.

- Zum Entfernen einer Vorlage aus eine Dashboardregisterkarte verwenden Sie das Fenster **Sichtbar in**.

Um eine Komponente zu löschen, wählen Sie sie in der Registerkarte "Komponente" aus. Klicken Sie dann oben im Fenster auf die Schaltfläche **Löschen**. Bestätigen Sie da Löschen der Komponente.

Anmerkung: Wenn Sie eine Komponente löschen, wird sie aus allen Dashboardregisterkarten entfernt.

- Wenn Sie eine Komponente hinzufügen möchten, können Sie entweder eine vorhandene Komponente hinzufügen oder eine Komponente mit einer Komponentenvorlage erstellen.

Komponentenvorlagen

Sie können die bereitgestellten Komponentenvorlagen zur Erstellung eigener Dashboardkomponenten verwenden.

- Siehe „Dashboardkomponentenvorlagen" auf Seite 74.

Komponente hinzufügen

So fügen Sie eine Komponente hinzu:

1. Klicken Sie auf **Komponentenvorlagen**.
2. Wählen Sie den **Komponententyp** und anschließend die Komponentenvorlage aus, aus der die neue Komponente erstellt werden soll.
3. Klicken Sie oberhalb des Fensterbereichs **Komponentenvorlage** auf das Pluszeichen (+).
4. Der Dialog **Komponente konfigurieren** wird angezeigt. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Eigenschaften.
5. Klicken Sie nach Abschluss der Konfiguration auf **Speichern**, um die Komponente zu speichern.

6. Die Komponente steht nun in der Liste der verfügbaren Komponenten bereit und kann dort zur Prüfung ausgewählt werden. Weitere Informationen erhalten Sie in den Abschnitten "Dashboard erstellen" und "Komponente bearbeiten".
   - Komponenten können Sie den Dashboardregisterkarten über die Anzeige "Verfügbare Komponenten" oder "Dashboards" hinzufügen. Siehe „Erste Schritte” auf Seite 64.

Dashboardkomponentenvorlagen

Verwenden Sie vorkonfigurierte Dashboardkomponentenvorlagen, um Portal-Berichtsdaten in ihre Dashboards einzuschließen. Informationen zu den Dashboardkomponentenvorlagen finden Sie in den jeweiligen Eigenschaftsbeschreibungen.

Auf Dashboardkomponentenvorlagen zugreifen

So greifen Sie auf die verfügbaren Dashboardkomponentenvorlagen zu:

1. Klicken Sie im Portalmenü auf **Konfigurieren** > **Dashboards**.
2. Die Anzeige **Dashboards** wird eingeblendet. Siehe Kapitel 5, „Dashboards konfigurieren”, auf Seite 63.
3. Klicken Sie im linken Navigationsfenster auf die Kategorie **Konfiguration**.
4. Wählen Sie den Link **Komponenten** aus.
5. Klicken Sie in der Hauptanzeige auf **Komponentenvorlagen**.
6. Wählen Sie in der mittleren Anzeige **Komponententyp** den entsprechenden Komponententyp aus.
7. Wählen Sie in der rechten Anzeige **Komponente** die Komponentenvorlage aus, auf deren Grundlage Ihre eigene Komponente erstellt werden soll.
8. Klicken Sie zum Erstellen einer Komponente aus der ausgewählten Vorlage auf das Pluszeichen (**(+)**).

Allgemeine Dashboardkomponenteneigenschaften

Wenn Sie eine Komponente oder Vorlage ausgewählt haben, wird das Fenster **Komponente konfigurieren** angezeigt. Dort können Sie die Eigenschaften der Komponente bearbeiten:

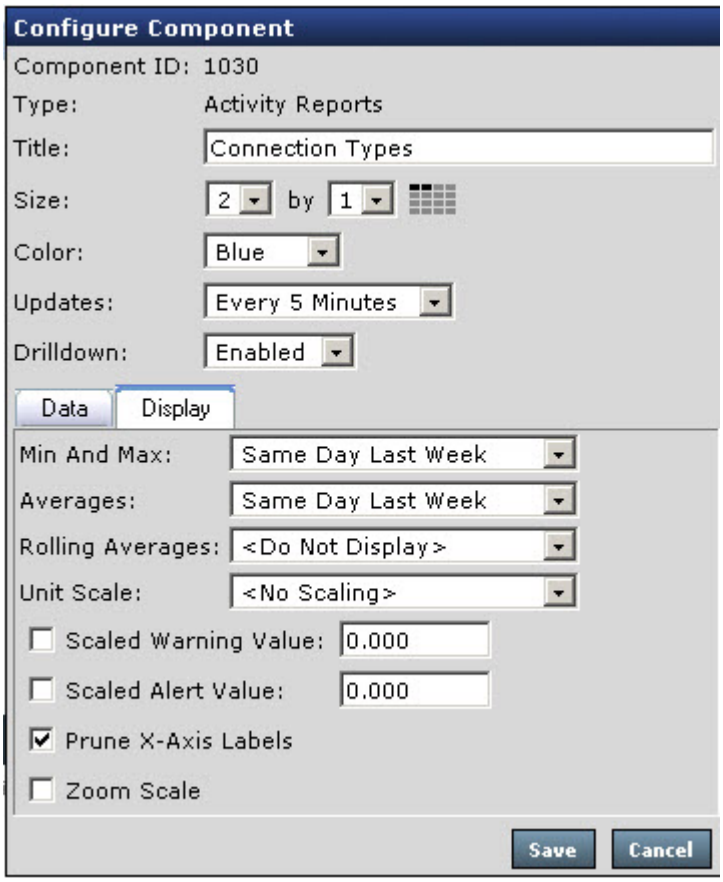


Abbildung 30. Dashboardkomponente

Unter den allgemeinen Komponentenparametern befinden sich die komponentenspezifischen Parameter, aufgeteilt in zwei Abschnitte: **Daten** und **Anzeige**.

Anmerkung: Einige Komponenten verfügen nicht über Daten- und Anzeigeparameter. Wenn der Parametertyp nicht angewendet wird, wird die entsprechende Registerkarte ausgeblendet.

Um die Komponente im Dashboard zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**.

Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte "Daten"

Eigenschaft
Beschreibung

Komponenten-ID
Interne schreibgeschützte ID der Komponente.

Typ Komponententyp, zu dem die Komponente gehört. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt "Vorlagentypen für Dashboardkomponenten".

Titel Komponententitel, der im Dashboard angezeigt wird.

Größe Die Größe der Komponente in Portalbereichseinheiten. Das kleine Raster rechts neben den Größeneingaben zeigt den Bereich an, den die Komponente auf der Seite belegt.
Die Größe von Dashboardkomponenten kann horizontal und vertikal mindestens 1 und höchstens 4 betragen.

- Die Anzahl Zeilen der Dashboardregisterkarte ist unbegrenzt.

Farbe Farbe der Komponententitelleiste.

Aktualisierungen
Aktualisierungsintervall der Komponente.

Anmerkung: Die Komponente, die Sie den Dashboardreferenzdaten nur aus abgeschlossene Sitzungen hinzufügen. Es ist daher nicht sinnvoll, das Aktualisierungsintervall so zu konfigurieren, dass es häufiger ausgeführt wird als der Datenerfassungsprozess. Standardmäßig werden die Daten alle **5** Minuten erfasst. In diesem Fall dürfen Aktualisierungen von Komponenten, die nur Daten aus abgeschlossenen Sitzungen enthalten, nicht häufiger als alle 5 Minuten durchgeführt werden.
Wenn die Komponente Daten aus aktiven Sitzungen referenziert, können Sie ein kürzeres Aktualisierungsintervall als alle **5** Minuten festlegen. Je nach der konfigurierten Komponente und der Anzahl Komponenten im Dashboard können Leistungsprobleme auftreten.

Drilldown
Verfügbare Schaltfläche wird in der Komponententitelleiste angezeigt. Die Titelleiste verknüpft die Schaltfläche direkt mit dem vollständigen Bericht mit denselben Parametern, mit denen die Komponente generiert wird.

Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte "Anzeige"

Einige Komponenten verfügen nicht über die Registerkarte **Anzeige**, daher befinden sich dort keine allgemeinen Eigenschaften.

Vorlagentypen für Dashboardkomponenten

In der Anzeige "Komponentenvorlagen" können Sie die verfügbaren Komponentenvorlagen nach Typ anzeigen und damit neue Komponenteninstanzen erstellen.

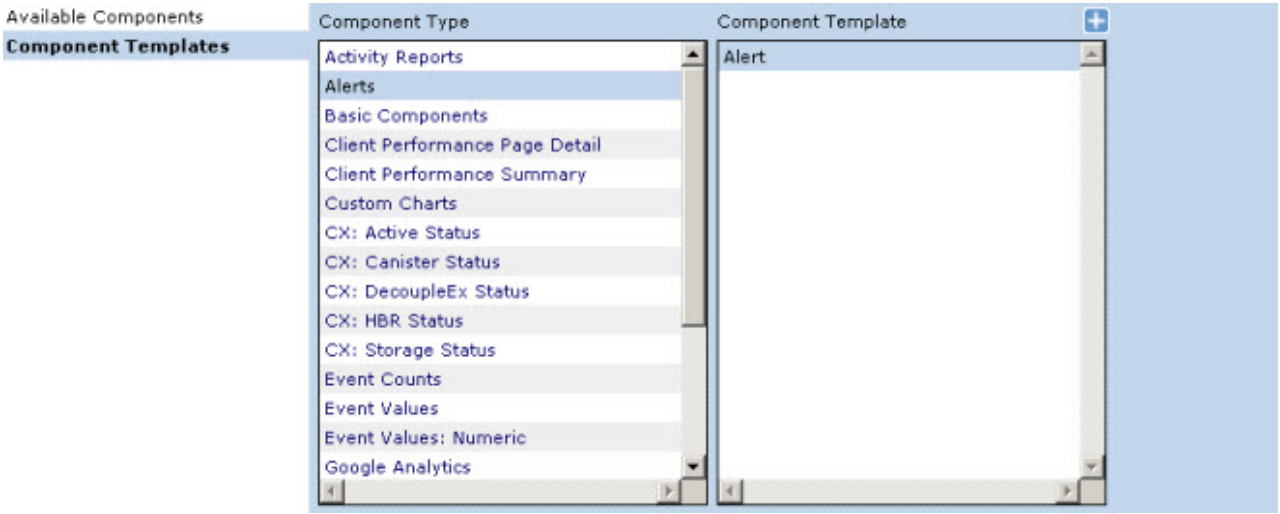


Abbildung 31. Anzeige "Komponentenvorlagen"

- Komponentenvorlagen können als Bestandteil definierter Berichte importiert und exportiert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Folgende Komponentenvorlagentypen stehen als Grundlage zum Erstellen neuer Vorlagen zur Verfügung:

Anmerkung: Drilldowns von Berichtsdaten, die im Standardbericht verfügbar sind, stehen nicht zur Verfügung, wenn der Bericht als Dashboardkomponente hinzugefügt wird.

Alerts

Sie können Diagramme aus Alerts in Dashboards einfügen.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Alerts'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 12. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Alert`	Klicken Sie auf den Link, um einen Alert auszuwählen, dessen Status in der konfigurierten Dashboardkomponente bereitgestellt wird.

Tabelle 13. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Diagrammart`	Wählen Sie den Stil des Diagramms aus, das in der Komponente angezeigt werden soll: • `Vollständige Ansicht` - In der vollständigen Ansicht beinhaltet die Alertkomponente die Achsenbeschriftungen, den Alerttitel sowie Einheitenanzeiger. • `Galerieansicht` - In der Galerieansicht werden nur die Alertdaten angezeigt.
`Einheitenskalierung`	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf `<Keine Skalierung>`.

Basiskomponenten

Im Bereich "Basiskomponenten" können Sie grundlegende Dashboardkomponenten auswählen, die im Dashboard enthalten sein sollen.

Verfügbare Komponenten:

- Mit der Komponente `Header` wird der Dashboardinhalt getrennt.
- `Bild` ist eine Bild-URL.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Basisbildkomponentenvorlage

Eigenschaft
Beschreibung

`Bild-URL`
Für die Bildkomponentenvorlage müssen Sie die URL angeben, unter der sich das Bild befindet.

Seitendetails zur Clientleistung

Dashboardkomponenten "Seitendetails" laut Client-Bericht.

Anmerkung: Für diese Berichte muss UI Capture installiert und implementiert sein. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Häufig gestellte Fragen zu UI Capture" in *Häufig gestellte Fragen zu IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.

Alle Clientleistungsberichte sind zur Aufzeichnung von Informationen zu URL, Host, Anwendung (App) und Server vorkonfiguriert. Diese Informationen werden in der `URL/Host/App/Server`-Berichtsgruppe von Dimensionen gespeichert, denen jedes Clientleistungsereignis automatisch zugeordnet wird.

- Weitere Informationen zu dieser Berichtsgruppe finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Dimensionen'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Tabelle 14. Komponentenvorlage "Seitendetails zur Clientleistung":

Berichtstyp	Beschreibung
`Seitendetails zur Clientleistung: Zeit für unterbrochene Bilder`	Seitenebenendetail zu unterbrochenen Bildern • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Seitendetails zur Clientleistung: Browserdimensionen`	Seitenebenendetail zu Browserdimensionen • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Seitendetails zur Clientleistung: Clientstatistiken`	Seitenebenendetail zu verschiedenen statistischen Daten entsprechend den erfassten und berechneten Clientinformationen • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Seitendetails zur Clientleistung: Verweildauer`	Seitenebenendetail zu Verweildauer • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Seitendetails zur Clientleistung: JavaScript-Alerts`	Seitenebenendetail zu JavaScript-Alerts • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Seitendetails zur Clientleistung: Renderzeit`	Seitenebenendetail zur Renderzeit • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 15. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Fokuszeitraum aus, der in der Komponente angezeigt werden soll.
`URL`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der normalisierten URL-Dimension vorfiltern.
`Host`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Hostdimension vorfiltern.
`App`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Anwendungsdimension vorfiltern.
`Server`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Serverdimension vorfiltern.

Um einen der Dimensionsfilter anzuwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen. Klicken Sie den Link an, um den Wert auszuwählen, mit dem der Bericht gefiltert werden soll.

- Zum Filtern des Berichts können Sie mehrere Dimensionen verwenden.
- Der Bericht kann nicht mithilfe mehrerer Werte einer einzelnen Dimension gefiltert werden.

Zusammenfassung Clientleistung

Zusammenfassungsbericht zu den Daten der Clientbenutzerschnittstelle laut Client-Bericht.

Anmerkung: Für diese Berichte muss UI Capture installiert und implementiert sein. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Häufig gestellte Fragen zu UI Capture" in *Häufig gestellte Fragen zu IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.

Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Tabelle 16. Komponentenvorlage "Zusammenfassung Clientleistung":

Berichtstyp	Beschreibung
`Zusammenfassung Clientleistung: Zeit für unterbrochene Bilder`	Übersichtsinformationen zu unterbrochenen Bildern • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Zusammenfassung Clientleistung: JavaScript-Alerts`	Übersichtsinformationen zu JavaScript-Alerts • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
`Zusammenfassung Clientleistung: Renderzeit`	Übersichtsinformationen zur Renderzeit • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 17. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Fokuszeitraum aus, der in der Komponente angezeigt werden soll.
`Host`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Hostdimension vorfiltern.
`Anwendung`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Anwendungsdimension vorfiltern.
`Server`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Serverdimension vorfiltern.
`Andere anzeigen`	Wenn Sie diese Option auswählen, werden auch die Werte für die Werte `[andere]` der konfigurierten Dimensionen im Bericht angezeigt.

Um einen der Dimensionsfilter anzuwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen. Klicken Sie auf den Link, um den Wert zum Filtern des Berichts auszuwählen.

- Zum Filtern des Berichts können Sie mehrere Dimensionen verwenden.
- Der Bericht kann nicht mithilfe mehrerer Werte einer einzelnen Dimension gefiltert werden.

Tabelle 18. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Anzeige`	Wählen Sie die höchsten Werte zur Anzeige aus. • Um alle aufgezeichneten Werte für den konfigurierten Bericht anzuzeigen, wählen Sie die Option `Alle` aus.

CX: Aktiver Status

Sie können Diagramme und Tabellen aus dem Bericht "Aktiver Status" hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Überwachen des aktiven Status" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 19. Komponentenvorlage "Aktiver Status":

Berichtstyp	Beschreibung
`Trefferverteilung`	Verteilung von Treffern auf Server in der Umgebung
`Sitzungsverteilung`	Verteilung von Sitzungen mit einem und mit mehreren Treffern
`Sitzungen mit einer Seite`	Prozentsätze von Sitzungen mit einzelnem Treffer und eigenständigen Treffern
`Top aktive Ereignisse`	Anzahl der wichtigsten aktiven Ereignisse.

Tabelle 20. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
Tealeaf CX	Wählen Sie den Server aus, dessen Berichtsdaten zusammengestellt werden. • Um Daten von allen Servern zusammenzustellen, wählen Sie <Alle Server> aus.

Tabelle 21. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
Einheitenskalierung	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf <Keine Skalierung>.
Skalierter Warnungswert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
Skalierter Alertwert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.

Komponentenvorlage "Top aktive Ereignisse"

Für die Dashboardkomponente "Top aktive Ereignisse" stehen folgenden Eigenschaften zur Verfügung:

Tabelle 22. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
Tealeaf CX	Wählen Sie den Server aus, dessen Berichtsdaten zusammengestellt werden. • Um Daten von allen Servern zusammenzustellen, wählen Sie <Alle Server> aus.
Gruppiert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ereignisse im Bericht nach Ereignisbezeichnung zu gruppieren.
Begrenzte Ereignisanzahl	Wenn Sie diese Option auswählen, wird die angegebene Anzahl Top-Ereignisse (Top-N) im Bericht tabuliert.

Tabelle 23. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
Anzeige	Wählen Sie die höchsten Werte zur Anzeige aus. • Um alle aufgezeichneten Werte für den konfigurierten Bericht anzuzeigen, wählen Sie die Option Alle aus.

CX: Sitzungsspeicherstatus

Die Dashboardkomponente "Sitzungsspeicherstatus" kann einbezogen werden, um aktualisierte Informationen zu Tealeaf-Sitzungsspeichern in Ihrer Umgebung bereitzustellen.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 24. Berichtstyp "Sitzungsspeicher":

Berichtstyp	Beschreibung
`Aktive Sitzungen`	Anzahl aktiver Sitzungen des ausgewählten Sitzungsspeichers • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Komponentenvorlage 'Aktive Sitzungen'".
`Aktive Sitzungen (Alle)`	Anzahl aktiver Sitzungen aller Sitzungsspeicher • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Komponentenvorlage 'Aktive Sitzungen' (Alle)".
`Sitzungsspeicher-belegung`	Gegenwärtig verwendeter Speicher im ausgewählten Sitzungsspeicher • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Komponentenvorlage 'Sitzungsspeicherbelegung'".
`CPU-Auslastung (Alle)`	CPU-Auslastung aller Sitzungsspeicher in der Umgebung • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Komponentenvorlage 'CPU-Auslastung' (Alle)".
`Sitzungsverteilung`	Verteilung von Sitzungen auf alle Server in der Umgebung • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Komponentenvorlage 'Sitzungsverteilung'".

Komponentenvorlage "Aktive Sitzungen"

Tabelle 25. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Tealeaf CX`	(Aktive Sitzungen) Wählen Sie den Server aus, auf dem die Daten zusammengefasst werden.

Tabelle 26. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Datenfarbe`	Sie können auswählen, ob die Daten in Schwarzweiß oder in Farbe angezeigt werden.
`Einheitenskalierung`	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf `<Keine Skalierung>`.
`Skalierter Warnungswert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Skalierter Alertwert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.

Tabelle 26. Registerkarte "Anzeige": (Forts.)

Eigenschaft	Beschreibung
`Datenwerte anzeigen`	Wählen Sie diese Option aus, um die aufgezeichneten Werte für im Bericht angezeigte Daten einzublenden.

Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Komponentenvorlage "Aktive Sitzungen (Alle)"

Registerkarte "Daten":
Keine.

Tabelle 27. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Datenfarbe`	Sie können auswählen, ob die Daten in Schwarzweiß oder in Farbe angezeigt werden.
`Einheitenskalierung`	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf `<Keine Skalierung>`.
`Skalierter Warnungswert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Skalierter Alertwert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Datenwerte anzeigen`	Wählen Sie diese Option aus, um die aufgezeichneten Werte für im Bericht angezeigte Daten einzublenden.

Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Komponentenvorlage "Sitzungsspeicherbelegung"

Tabelle 28. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Tealeaf CX`	(Aktive Sitzungen) Wählen Sie den Server aus, auf dem die Daten zusammengefasst werden.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Komponentenvorlage "CPU-Auslastung (Alle)"

Registerkarte "Daten":
Keine.

Tabelle 29. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Skalierter Warnungswert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Skalierter Alertwert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.

Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Komponentenvorlage "Sitzungsverteilung"

Registerkarte "Daten":
Keine.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

CX: Datenbankgröße

Komponenten der Berichte "Datenbankdateigruppe (Größe)" und "Datenbanktabellengröße" liefern Informationen zu Wachstumstrends für bestimmte Bereiche der Tealeaf -Datenbanken.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Tabelle 30. Komponentenvorlage "Datenbankgröße":

Berichtstyp	Beschreibung
`Tägliches Datenbankwachstum in Prozent`	Täglicher Anstieg der Datenbankgröße in Prozent
`Datenbankdateigruppe (Größe)`	Anstieg der Dateigruppengröße der ausgewählten Datenbank
`Datenbanktabellen-wachstum in Prozent`	Täglicher Anstieg der Datenbanktabellengröße in Prozent
`Datenbanktabelle (Zeilenanzahl)`	Anzahl Zeilen in Datenbanktabellen aller Datenbanken

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 31. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Datenbank`	Wählen Sie die Tealeaf-Datenbank aus, aus der die Dashboardkomponente ihre Daten zusammenstellt.
`Datengruppe`	(Datenbanktabellenwachstum in Prozent) Wählen Sie die Datengruppe aus, aus der die Berichtsdaten zusammengestellt werden sollen.
`Periode`	Wählen Sie die Anzahl vorangegangener Tage aus, die in die Komponentendaten einbezogen werden sollen.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

CX: DecoupleEx-Status

Die Komponenten des DecoupleEx-Statusberichts zeigen den Betriebsstatus von Tealeaf Transport Service und des kurzfristigen Sitzungsspeichers an.

- Wenn Sie über die Produktlizenz für IBM Tealeaf cxReveal verfügen und einen cxReveal-Server installieren, können Sie in diesem Bericht optional Informationen zum DecoupleEx-Status anzeigen.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Tabelle 32. Komponentenvorlage "DecoupleEx-Status":

Berichtstyp	Beschreibung
`Treffer/s`	Bericht zu den Treffern pro Sekunde, die vom ausgewählten Sitzungsspeicher verarbeitet werden
`Übersicht Trefferrate/s (Alle)`	Zusammenfassungsbericht zur Trefferrate, die in allen Servern verarbeitet wird
`MB/s`	Bericht zu den pro Sekunde verarbeiteten Megabyte
`Warteschlangen-übersicht (Alle)`	Übersicht über die Warteschlangenleistung aller Komponenten

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 33. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Tealeaf CX`	Wählen Sie den Server aus, dessen Berichtsdaten zusammengestellt werden. • Um Daten von allen Servern zusammenzustellen, wählen Sie `<Alle Server>` aus.
`Transportserver einschließen`	("Übersicht Trefferrate/s (Alle") und "Warteschlangenübersicht (Alle)") Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Daten von Transportservern einzubeziehen.
`cxReveal-Server einschließen`	("Übersicht Trefferrate/s (Alle") und "Warteschlangenübersicht (Alle)") Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Daten von cxReveal-Suchservern einzubeziehen.

Tabelle 34. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
Datenfarbe	Sie können auswählen, ob die Daten in Schwarzweiß oder in Farbe angezeigt werden.
Einheitenskalierung	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf <Keine Skalierung>.
Skalierter Warnungswert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
Skalierter Alertwert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
Datenwerte anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um die aufgezeichneten Werte für im Bericht angezeigte Daten einzublenden.

CX: HBR-Status

In Tealeaf-Systemen, die die Arbeitslast von Sitzungsspeichern mit zustandsbasiertem Routing (Health-Based Routing/HBR) verwalten, können Sie Ihren Dashboards Komponenten des HBR-Statusberichts hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Tabelle 35. Komponentenvorlage "HBR-Status":

Berichtstyp	Beschreibung
Zustand der Sitzungsspeicher	Bericht mit dem Prozentsatz der Sitzungsspeicher in einwandfreiem Zustand
Zustand der Verkehrsverteilung	Aufgliederungsbericht über die Verteilung des Datenverkehrs und den Zustand der einzelnen Sitzungsspeicher
Verkehrszustand	Bericht mit dem Prozentsatz des Datenverkehrs, der zu Sitzungsspeichern in einwandfreiem Zustand geleitet wird

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 36. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
Tealeaf CX	Wählen Sie den Server aus, dessen Berichtsdaten zusammengestellt werden. • Um Daten von allen Servern zusammenzustellen, wählen Sie <Alle Server> aus.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

CX: Speicherstatus

Diese Komponente liefert Statusinformationen zu Langzeitspeichern für die Sitzungsspeicher der Umgebung.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemstatus" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Tabelle 37. Komponentenvorlage "Speicherstatus":

Berichtstyp	Beschreibung
`Gesamte Index/LSSN-Größe pro Tag (Durchschnitt)`	Durchschnittliche Gesamtgröße der indexierten Dateien pro Tag
`Index-/LSSN-Größenfaktor`	Verhältnis von Index- zu LSSN-Dateigröße
`Sitzungen`	Pro Tag gespeicherte Sitzungen

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 38. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Tealeaf CX`	Wählen Sie den Server aus, dessen Berichtsdaten zusammengestellt werden.

Tabelle 39. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Datenfarbe`	Sie können auswählen, ob die Daten in Schwarzweiß oder in Farbe angezeigt werden.
`Einheitenskalierung`	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf `<Keine Skalierung>`.
`Skalierter Warnungswert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Skalierter Alertwert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Datenwerte anzeigen`	Wählen Sie diese Option aus, um die aufgezeichneten Werte für im Bericht angezeigte Daten einzublenden.

Dashboardkomponente "Gesamte Index/LSSN-Größe pro Tag (Durchschnitt)"

Registerkarte "Daten":
Keine.

Tabelle 40. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Byteskala`	Geben Sie die Einheit für den Bericht an (zum Beispiel Byte, Kilobyte).
`Skalierter Warnungswert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
`Skalierter Alertwert`	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.

Liveereignisanzahl

Dashboardkomponenten, die anhand von Ereignissen erstellt werden, die gemäß Konfiguration die Ereignisanzahl auf Minutenebene aufzeichnen.

- Sitzungsspeicherereignisse oder Ereignisse, die für diese Dashboardkomponenten nicht als "Durchsuchbar und berichtspflichtig" konfiguriert sind, können Sie nicht auswählen.
- Daten für die Liveereignisanzahl sind für den vorangehenden 24-stündigen Zeitraum verfügbar.
- Für eine Tabulierung der Ereignisanzahl auf Minutenebene müssen Alert-Services aktiviert und mindestens ein Alert konfiguriert und aktiv sein.
  - Wenn der Alert-Service gestoppt oder erneut gestartet wird, gehen sämtliche Daten aus dem vorangehenden 24-stündigen Zeitraum verloren. Wird der Alert-Service fortgesetzt, berechnet er unverzüglich Daten auf Minutenebene.
  - Weitere Informationen zum Aktivieren von Alert-Services finden Sie im Abschnitt "Alert-Service konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.
  - Weitere Informationen zum Konfigurieren von Alerts finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Alerts'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Ereignissen zur Erfassung auf Minutenebene finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 41. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Ereignis`	Wählen Sie das Ereignis aus, für das die Anzahl auf Minutenebene angezeigt werden soll. • Das Ereignis muss für die Tabulierung der Anzahl auf Minutenebene konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
`Periode`	Wählen Sie den Zeitraum aus, für den die Ereignisanzahl auf Minutenebene angezeigt werden soll.

Tabelle 42. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
Datenansicht	Wählen Sie den Diagrammtyp aus, mit dem die Berichtsdaten angezeigt werden sollen.
Einheitsskala	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf <Keine Skalierung>.
Skalierter Warnungswert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
Skalierter Alertwert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
Zoomskala	Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Maßstab der Y-Achse automatisch für den Tealeaf-Benutzer vergrößert.

Leistungsberichte

Dashboardkomponenten, die aus Systemleistungsberichten abgeleitet werden.

Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Tabelle 43. Komponentenvorlage "Leistungsberichte":

Berichtstyp	Beschreibung
Antwortzeittrend	Trendbericht zur Antwortzeit
Segmentierte Antwortzeit	Segmentantwortzeit für Seitengenerierung, Netzwerkzeit und Renderzeit
Top-Seiten	Seiten mit der besten Performance

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 44. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
Periode	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Fokuszeitraum aus, der in der Komponente angezeigt werden soll.
URL	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der normalisierten URL-Dimension vorfiltern.
Host	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Hostdimension vorfiltern.
App	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Anwendungsdimension vorfiltern.

Tabelle 44. Registerkarte "Daten": (Forts.)

Eigenschaft	Beschreibung
`Server`	Optional können Sie die Daten, die in der Komponente angezeigt werden, für einen bestimmten Wert der Serverdimension vorfiltern.
`Andere anzeigen`	(Segmentierte Antwortzeit und Top-Seiten) Wenn Sie diese Option auswählen, werden auch die Werte für die Werte `[andere]` der konfigurierten Dimensionen im Bericht angezeigt.
`Renderzeit anzeigen`	Wenn Sie diese Option auswählen, wird auch die Renderzeit im Bericht angezeigt.

Tabelle 45. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Anzeige`	(Segmentierte Antwortzeit und Top-Seiten) Wählen Sie die höchsten Werte zur Anzeige aus. • Um alle aufgezeichneten Werte für den konfigurierten Bericht anzuzeigen, wählen Sie die Option `Alle` aus.

Report Builder

Sie können Diagramme und Datentabellen aus Berichten einschließen, auf die Sie im Report Builder Zugriff haben.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
- Weitere Informationen zum Visitor Report Builder finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Visitor Report Builder" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.

Tabelle 46. Report Builder-Komponentenvorlagen:

Berichtstyp	Beschreibung
`Berichtsdiagramm`	Report Builder-Bericht im Diagrammformat
`Berichtsdiagramm (Besuchersegment)`	Report Builder-Besucherbericht im Diagrammformat
`Berichtstabelle`	Report Builder-Bericht im Tabellenformat
`Berichtstabelle (Besuchersegment)`	Report Builder-Besucherbericht im Tabellenformat

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Report Builder-Komponentenvorlage

Tabelle 47. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Bericht`	Wählen Sie den Report Builder-Bericht aus, der in der Dashboardkomponente enthalten sein soll.
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Fokuszeitraum aus, der in der Komponente angezeigt werden soll.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Komponentenvorlage "Visitor Report Builder"

Tabelle 48. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Bericht`	Wählen Sie den Besucherbericht aus, der in der Dashboardkomponente enthalten sein soll.
`Besuchersegment`	Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie das Quellensegment für den Bericht konfigurieren.
`Zeitplan für Besuchersuche`	Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie den geplanten Suchvorgang konfigurieren, mit dem das Quellensegment generiert werden soll.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Scorecards: KPI

Sie können jede KPI-Scorecard hinzufügen, auf die Sie in Ihren Dashboards Zugriff haben.

Siehe „Übersicht" auf Seite 27.

Tabelle 49. Scorecards: Komponentenvorlage "KPI":

Berichtstyp	Beschreibung
`Scorecard: KPI`	KPI-Scorecardbericht
`Scorecard: KPI (Besuchersegment)`	KPI-Scorecardbericht zu einem Besuchersegment

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Berichtsvorlage "KPI-Scorecard"

Tabelle 50. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Scorecard`	Klicken Sie auf den Link, um eine in der Komponente anzuzeigende Scorecard auszuwählen.
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Berichtszeitraum aus, der angezeigt werden soll. Der Zeitraum ist bezogen auf das für das Dashboard konfigurierte Datum.
`Vergleich`	Um Vergleichsdaten in die Scorecard aufzunehmen, wählen Sie `Vorherige Periode` aus. • Um einen Vergleichszeitraum zu inaktivieren, wählen Sie `Kein Vergleich` aus.

Tabelle 51. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
Gradverteilungs-diagramm	Wählen Sie diese Option aus, um ein Gradverteilungsdiagramm einzuschließen. **Anmerkung:** Als Bestandteil der Scorecarddefinition müssen Klassifizierungen (Grade) zugewiesen werden. Weitere Informationen zur Scorecardeinstufung finden Sie im Abschnitt „Übersicht" auf Seite 27.
Graddetailtabelle	Wählen Sie diese Option aus, um eine Gradverteilungstabelle einzuschließen. **Anmerkung:** Als Bestandteil der Scorecarddefinition müssen Klassifizierungen (Grade) zugewiesen werden. Weitere Informationen zur Scorecardeinstufung finden Sie im Abschnitt „Übersicht" auf Seite 27.

Berichtsvorloage "KPI-Scorecard Besucher"

Tabelle 52. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
Besuchersegment	Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie das Quellensegment für den Bericht konfigurieren.
Zeitplan für Besuchersuche	Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie den geplanten Suchvorgang konfigurieren, mit dem das Quellensegment generiert werden soll.

Tabelle 53. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
Gradverteilungs-diagramm	Wählen Sie diese Option aus, um ein Gradverteilungsdiagramm einzuschließen. **Anmerkung:** Als Bestandteil der Scorecarddefinition müssen Klassifizierungen (Grade) zugewiesen werden. Weitere Informationen zur Scorecardeinstufung finden Sie im Abschnitt „Übersicht" auf Seite 27.
Graddetailtabelle	Wählen Sie diese Option aus, um eine Gradverteilungstabelle einzuschließen. **Anmerkung:** Als Bestandteil der Scorecarddefinition müssen Klassifizierungen (Grade) zugewiesen werden. Weitere Informationen zur Scorecardeinstufung finden Sie im Abschnitt „Übersicht" auf Seite 27.

Scorecards: Prozess

Sie können jede Prozessscorecard hinzufügen, auf die Sie in Ihren Dashboards Zugriff haben.

Siehe „Prozessscorecards konfigurieren" auf Seite 35.

Tabelle 54. Scorecards: Komponentenvorlage "Prozess":

Berichtstyp	Beschreibung
Scorecard: Prozess	Prozessscorecardbericht.
Scorecard: Prozess (Besuchersegment)	Prozessscorecardbericht zu einem Besuchersegment

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Dashboardkomponente "Prozessscorecard"

Tabelle 55. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Scorecard`	Klicken Sie auf den Link, um eine in der Komponente anzuzeigende Scorecard auszuwählen.
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den anzuzeigenden Berichtszeitraum aus. Der Zeitraum ist bezogen auf das für das Dashboard konfigurierte Datum.
`Vergleich`	Um Vergleichsdaten in die Scorecard aufzunehmen, wählen Sie `Vorherige Periode` aus. • Um einen Vergleichszeitraum zu inaktivieren, wählen Sie `Kein Vergleich` aus.

Tabelle 56. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
`Zusammenfassungs-metrik`	Schließt Zusammenfassungsmetriken in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Ratenindikatoren-diagramm`	Schließt Raten im Diagrammformat in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Ratenindikatoren-tabelle`	Schließt Raten im Tabellenformat in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Schrittkonversions-diagramm`	Schließt die Schrittkonversion im Diagrammformat in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Schrittkonversions-tabelle`	Schließt die Schrittkonversion im Tabellenformat in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Abbruchdiagramm`	Schließt den Abbruch im Diagrammformat in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Abbruchregisterkarte`	Schließt den Abbruch im Tabellenformat in die Dashboardkomponente ein. Siehe Kapitel 2, „Scorecards verwenden", auf Seite 5.
`Fehlerdiagramm`	Schließt Fehler im Diagrammformat in die Dashboardkomponente ein.
`Fehlertabelle`	Schließt Fehler im Tabellenformat in die Dashboardkomponente ein.

Dashboardkomponente "Prozessscorecard Besucher"

Tabelle 57. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Scorecard`	Klicken Sie auf den Link, um eine in der Komponente anzuzeigende Scorecard auszuwählen.

Tabelle 57. Registerkarte "Daten": (Forts.)

Eigenschaft	Beschreibung
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Berichtszeitraum aus, der angezeigt werden soll. Der Zeitraum ist bezogen auf das für das Dashboard konfigurierte Datum.
`Vergleich`	Um Vergleichsdaten in die Scorecard aufzunehmen, wählen Sie `Vorherige Periode` aus. • Um einen Vergleichszeitraum zu inaktivieren, wählen Sie `Kein Vergleich` aus.

Registerkarte "Anzeige":
Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie im vorherigen Abschnitt unter der Registerkarte **Anzeige**.

Top-Mover

Dashboardkomponenten für von Ihnen ausgewählte Top-Mover-Berichte.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Tabelle 58. Komponentenvorlage "Top-Mover"

Berichtstyp	Beschreibung
`Top-Mover-Diagramm`	Top-Mover-Bericht im Diagrammformat
`Top-Mover-Tabelle`	Top-Mover-Bericht im Tabellenformat

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 59. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Bericht`	Klicken Sie auf den Link, um einen Top-Mover-Bericht auszuwählen, der in die Dashboardkomponente einbezogen werden soll.
`Stunde`	Ist ein stündlicher Bericht ausgewählt, können Sie die Stunde der Berichtsdaten konfigurieren, die in die Dashboardkomponenten einbezogen werden soll.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Benutzeraktivitätsberichte

Tealeaf stellt vorkonfigurierte Berichte zu Benutzeraktivitäten im Tealeaf-System bereit.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Tabelle 60. Komponentenvorlage "Benutzeraktivität":

Berichtstyp	Beschreibung
`Wiedergabenutzung`	Anzahl der Wiedergaben pro Benutzergruppe. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Sucheffektivität`	Wirksamkeit von Benutzersuchen nach Sitzungen • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Wiedergegebene Sitzungen`	Anzahl der wiedergegebenen Sitzungen nach Benutzergruppe. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Zurückgegebene Sitzungen`	Anzahl der zurückgegebenen Sitzungen nach Benutzergruppe. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Nutzungsmetrik nach Benutzer`	Auswertung der Nutzungsstatistik einzelner Benutzer. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Nutzungsmetrik-zusammenfassung`	Zusammenfassung der Tealeaf-Nutzungsmetriken nach Benutzergruppe. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Nutzungsmetrik-zusammenfassung: Details`	Ausführliche Version des vorherigen Berichts.
`Benutzerinaktivität`	Verwendungsbericht zu Tealeaf-Benutzeraccounts, die kürzlich aufgerufen wurden. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
`Benutzersuchen`	Auswertung der Suchen nach Benutzergruppe. • Weitere Informationen zum Inhalt dieses Berichts finden Sie im Abschnitt "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 61. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Berichtszeitraum aus, der angezeigt werden soll. Der Zeitraum ist bezogen auf das für das Dashboard konfigurierte Datum.

Tabelle 61. Registerkarte "Daten": (Forts.)

Eigenschaft	Beschreibung
Benutzergruppen	Wählen Sie die Benutzergruppen aus, die im Bericht enthalten sein sollen. • Um Daten für alle Benutzergruppen einzubeziehen, wählen Sie <Alle Benutzergruppen> aus.
In Periode aggregieren	Wählen Sie diese Option aus, um alle Berichtsdaten zum ausgewählten Zeitraum hinzuzufügen.

Tabelle 62. Registerkarte "Anzeige":

Eigenschaft	Beschreibung
X-Beschriftungs-ausrichtung	Wählen Sie die Ausrichtung der Beschriftungen aus, die für die X-Achse angezeigt werden: Horizontal oder Vertikal.
Einheitsskala	Bei Bedarf kann die Y-Achse des Diagramms entsprechend den Einheiten skaliert werden, die in der Dropdown-Liste ausgewählt wurden. • Klicken Sie zum Inaktivieren der Skalierung auf <Keine Skalierung>.
Skalierter Warnungswert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Warnstufe angibt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
Skalierter Alertwert	Optional können Sie einen Marker konfigurieren, der in das Diagramm eingefügt wird und eine Alertstufe anzeigt. Einheiten, die in das Textfeld eingegeben werden, basieren auf allen angewendeten Skalierungsfaktoren.
X-Achsenbeschriftungen kürzen	Optional kann die Scorecard automatisch Beschriftungen der X-Achse bereinigen, die für den verfügbaren Anzeigebereich zu groß sind.
Zoomskala	Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Maßstab der Y-Achse automatisch für den Tealeaf-Benutzer vergrößert.

Berichtskomponente "Nutzungsmetrik"

Tabelle 63. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
Periode	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Berichtszeitraum aus, der angezeigt werden soll. Der Zeitraum ist bezogen auf das für das Dashboard konfigurierte Datum.
Benutzergruppen	Wählen Sie die Benutzergruppen aus, die im Bericht enthalten sein sollen. • Um Daten für alle Benutzergruppen einzubeziehen, wählen Sie <Alle Benutzergruppen> aus.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Berichtskomponente "Benutzerinaktivität"

Tabelle 64. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Periode`	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den anzuzeigenden Berichtszeitraum aus. Der Zeitraum ist bezogen auf das für das Dashboard konfigurierte Datum.
`Benutzergruppen`	Wählen Sie die Benutzergruppen aus, die im Bericht enthalten sein sollen. • Um Daten für alle Benutzergruppen einzubeziehen, wählen Sie `<Alle Benutzergruppen>` aus.
`Portalereignisse`	Sie können ein oder mehrere Portalanwendungsereignisse auswählen, mit denen Benutzeraktivitäten verfolgt werden, die in die Dashboardkomponente einbezogen werden sollen. • Wenn eine Liste mit Portalereignissen bereitgestellt wird, wird bei den ausgewählten Benutzer geprüft, ob sie eines der angegebenen Ereignisse nicht beendet haben. – Wird keine Liste bereitgestellt, werden die ausgewählten Benutzer so ausgewertet, als ob sie die überwachten Portalaktivitäten nicht beendet haben. • Sie fügen der Dashboardkomponente ein Portalereignis hinzu, indem Sie auf das **Pluszeichen** (+) klicken. • Sie entfernen ein Portalereignis aus der Dashboardkomponente, indem Sie auf das **Minuszeichen** (-) klicken.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Besuchersegmentberichte

Komponenten von Besucherberichten für bestimmte Segmente oder Zeitpläne.

Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.

Tabelle 65. Komponentenvorlage "Besuchersegmentberichte":

Berichtstyp	Beschreibung
`Seitenanzahl`	Anzahl der Seiten im Segment nach Datum • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Seiten nach Stunde`	Anzahl der Seiten im Segment für jede Stunde des Berichtszeitraums • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Suchbegriff: Sitzungsübereinstimmungen`	Anzahl der Sitzungsübereinstimmungen für jeden Suchbegriffsparameter • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Suchbegriff: Besucherübereinstimmungen`	Anzahl der Besucherübereinstimmungen für jeden Suchparameter • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Sitzungslängenverteilung`	Verteilung von Sitzungslängen über den Berichtszeitraum

Tabelle 65. Komponentenvorlage "Besuchersegmentberichte": (Forts.)

Berichtstyp	Beschreibung
`Sitzungsseiten-anzahlverteilung`	Verteilung der Seitenanzahl über Sitzungen im Segment • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Sitzungen nach Stunden`	Anzahl der Sitzungen für jede Stunde des Berichtszeitraums • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Sitzungsanzahl`	Anzahl der Sitzungen für die Daten im Berichtszeitraum • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Top-Einstiegsseiten`	Anzahl der häufigsten Einstiegsseiten für Sitzungen im Segment • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Top-Ereignisse`	Anzahl der häufigsten Ereignisse für Sitzungen im Segment
`Top-Ausstiegsseiten`	Anzahl der häufigsten Ausstiegsseiten für Sitzungen im Segment • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Top-Anmeldungen`	Anzahl der häufigsten Anmelde-IDs für Sitzungen im Segment • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
Top-Sitzungsreferrer	Anzahl der häufigsten Verweisseiten für Sitzungen im Segment • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Top-Besucher`	Anzahl der häufigsten Besucher für Sitzungen im Segment • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Benutzerdef. 1: Werte`	Anzahl der Werte, die in `Sitzungsattribut 00` für Sitzungen im Segment gespeichert werden • `Benutzerdef.` ist ein Begriff aus Release 7.x und davor. • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Benutzerdef. 2: Werte`	Anzahl der Werte, die in `Sitzungsattribut 01` für Sitzungen im Segment gespeichert werden • `Benutzerdef.` ist ein Begriff aus Release 7.x und davor. • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Benutzerdef. 3: Werte`	Anzahl der Werte, die in `Sitzungsattribut 02` für Sitzungen im Segment gespeichert werden • `Benutzerdef.` ist ein Begriff aus Release 7.x und davor. • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Benutzerdef. 4: Werte`	Anzahl der Werte, die in `Sitzungsattribut 03` für Sitzungen im Segment gespeichert werden • `Benutzerdef.` ist ein Begriff aus Release 7.x und davor. • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.

Allgemeine Eigenschaften

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Allgemeine Eigenschaften in der Registerkarte 'Daten'".

Tabelle 66. Registerkarte "Daten":

Eigenschaft	Beschreibung
`Besuchersegment`	Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie das Quellensegment für den Bericht konfigurieren.
`Zeitplan für Besuchersuche`	Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie den geplanten Suchvorgang konfigurieren, mit dem das Quellensegment generiert werden soll.
`Umfang`	Definiert den Umfang eines Berichts: • `Nur übereinstimmende Sitzungen pro Besucher` - gibt für jeden Besucher nur Sitzungen im Segment im angegebenen Zeitrahmen zurück. • `Alle Sitzungen pro Besucher` - schließt für jeden Besucher alle Sitzungen im Segment ein, die mit den angegebenen Suchkriterien übereinstimmen. • Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.
`Daten aggregieren`	Wenn Sie diese Option auswählen, werden Daten in der Dashboardkomponente auf Tagesebene zusammengefasst. • Für stündliche Berichte und Verteilungsberichte ist diese Option nicht verfügbar.
`Daten mit Nullen füllen`	Wenn Sie diese Option auswählen, werden Informationen, das keine Daten enthalten, mit Nullen aufgefüllt. • Für Verteilungsberichte ist diese Option nicht verfügbar.
`Berichtsanzahl`	Bei Top-Berichten und benutzerdefinierten Berichten können Sie auswählen, wie die Anzahl tabelliert wird: • `Berichtsspezifisch` - Anzahl wird entsprechend dem ausgewählten Bericht tabuliert. • `Nach Besucher` - Anzahl wird nach erkanntem Besucher im Segment tabuliert. • `Nach Sitzung` - Anzahl wird nach Sitzung im Segment tabuliert. • Diese Option ist nur für Top-Berichte und benutzerdefinierte Berichte verfügbar. Für den Bericht über Top-Besucher steht diese Option nicht zur Verfügung, da er nach Besucher tabuliert wird.

Registerkarte "Anzeige":
Keine.

Standarddashboard festlegen

Aus den verfügbaren Dashboards können Sie das Dashboard auswählen, das im Menü "Dashboards" als Ihr Standarddashboard angezeigt werden soll.

1. Klicken Sie auf der Seite **Dashboards konfigurieren** auf den Link **Standarddashboard festlegen**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Dashboards** das Dashboard aus, das oben im Menü "Dashboards" angezeigt werden soll.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Bei Ihrer nächsten Anmeldung wird dieses Dashboard am Anfang des Menüs "Dashboards" angezeigt.

- Klicken Sie zur Aktualisierung des Portalmenüs in Ihrem Browser auf die Schaltfläche **Aktualisieren**.

Tealeaf-Administratoren können dieses Dashboard als Startseite Ihres Accounts konfigurieren. Die Startseite kann von Tealeaf-Administratoren für einen einzelnen Benutzer oder auf Gruppenebene konfiguriert werden.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "CX-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxReveal-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxView-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Übersicht

Nachdem Sie Dashboards erstellt haben, können Sie die tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung von Momentaufnahmen von Dashboards für einen ausgewählten Tag konfigurieren. Diese Berichte werden bei der Ausführung im PDF- oder HTML-Format an die angegebenen E-Mail-Adressen oder Aliasnamen gesendet.

Anmerkung: Momentaufnahmen interaktiver Dashboards können nicht per E-Mail gesendet werden.

Anmerkung: Wenn Sie Berichtsmomentaufnahmen per E-Mail versenden möchten, müssen Sie eine E-Mail-Adresse für Ihren Benutzeraccount konfigurieren. Erstellen Sie keine Momentaufnahmezeitpläne über einen Tealeaf-Verwaltungsaccount.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eigene Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Anmerkung: Benutzer ohne Administratorberechtigung können Berichtszeitpläne für Berichte konfigurieren, die sie besitzen oder gemeinsam nutzen. Tealeaf-Administratoren können alle Zeitpläne anzeigen und konfigurieren.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der Zugriffsberechtigungen für Berichte finden Sie im Abschnitt "Berichtszugriffsberechtigungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Klicken Sie zum Konfigurieren von Dashboardzeitplänen im linken Fensterbereich auf **Dashboardzeitpläne**.

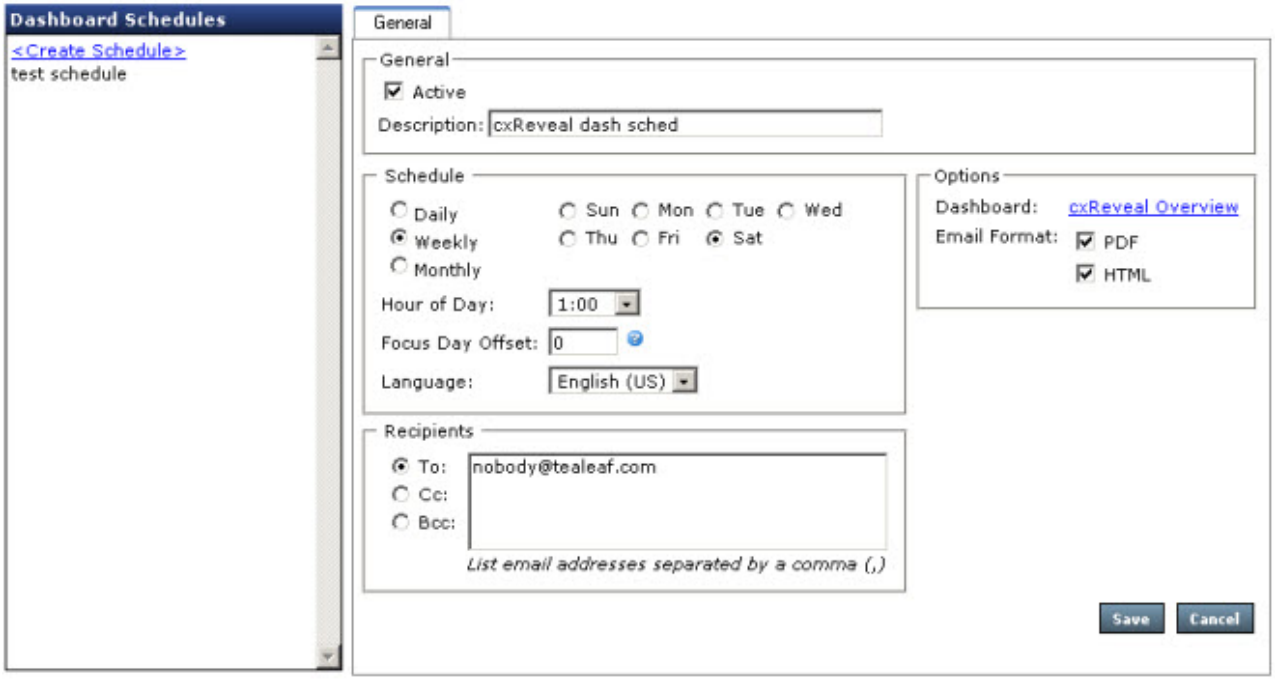


Abbildung 32. Dashboardzeitpläne

Anmerkung: Ein Dashboardzeitplan ist nur für den Eigentümer des Zeitplans sichtbar.

- Um einen neuen Dashboardzeitplan zu konfigurieren, klicken Sie auf **<Zeitplan erstellen>**.
- Um einen vorhandenen Zeitplan zu bearbeiten, wählen Sie ihn im mittleren Fensterbereich aus. Der Zeitplan wird in der Registerkarte **Allgemein** angezeigt.
- Um einen Zeitplan zu inaktivieren möchten, wählen Sie ihn aus und inaktivieren dann in der Registerkarte **Allgemein** das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Registerkarte "Allgemein"

Um einen neuen oder vorhandenen Zeitplan zu konfigurieren, geben Sie die Eigenschaften in der Registerkarte "Allgemein" an.

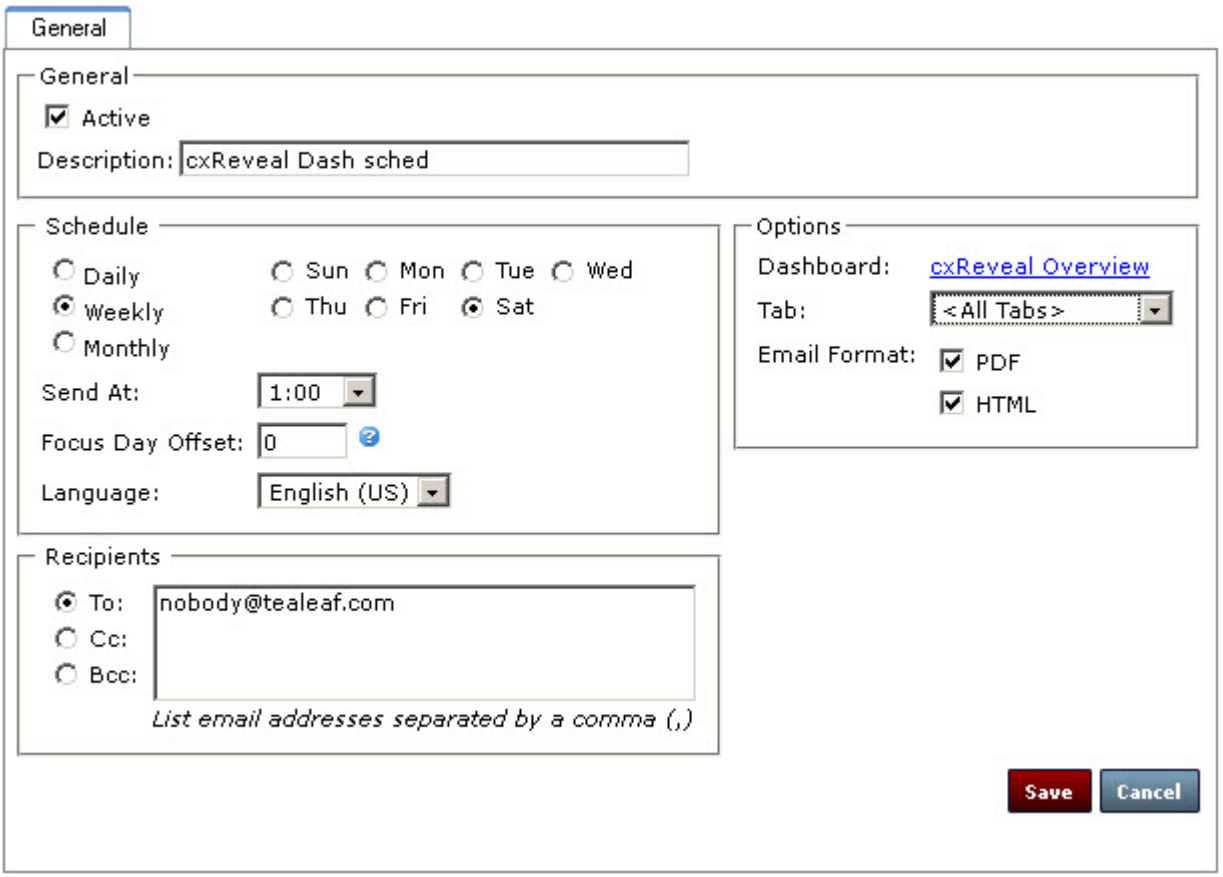


Abbildung 33. Dashboardzeitpläne - Registerkarte "Allgemein"

Eigenschaften

Beschreibung

Aktiv Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Dashboardzeitplan zu aktivieren.

Beschreibung
Die Beschreibung wird im Portal angezeigt.

Zeitplan
Planung der Dashboards nach Typ:

- **Täglich** - Wählen Sie die Wochentage aus, an denen das Dashboard verarbeitet werden soll.
- **Wöchentlich** - Wählen Sie einen einzelnen Wochentag aus, an dem das Dashboard verarbeitet werden soll.
- **Monatlich** - Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Tag des Monats aus, an dem das Dashboard verarbeitet werden soll.

Senden am
Wählen Sie die Uhrzeit aus, zu der das Dashboard verarbeitet und bereitgestellt wird.

- Für die Uhrzeit gilt die Zeitzone des Tealeaf-Systems. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Systemzeitzone konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Fokus (Tagesoffset)
Optional können Sie die Anzahl Tage konfigurieren, die das im Dashboard

als "heute" definierte Datum vor dem Ausführungsdatum liegt. Zum Beispiel können Sie die Verarbeitung eines Dashboards für Dienstagmorgen konfigurieren, um den Benutzern die Daten vom Montag zu übermitteln. In diesem Fall legen Sie den Offsetwert auf 1 fest.

Sprache
Wählen Sie in der Dropdown-Liste die im Dashboard zu verwendende Sprache aus.

Empfänger
Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit E-Mail-Adressen oder Aliasnamen ein, an die das Dashboard gesendet werden soll.

Dashboard
Klicken Sie auf den Link, um das zu sendende Dashboard auszuwählen. Wählen Sie das Dashboard aus und klicken auf **Speichern**.

Registerkarte
Optional können Sie den Zeitplan so konfigurieren, dass der Inhalt einer einzelnen Registerkarte im Dashboard bereitgestellt wird.

- Um alle Registerkarten im terminierten Dashboard bereitzustellen, wählen Sie `<Alle Registerkarten>` aus.

E-Mail-Format
Wählen Sie das Format aus, in dem das Dashboard gesendet werden soll: `PDF`, `HTML` oder beide Formate.

Registerkarte "Protokoll"

In der Registerkarte **Protokoll** können Sie den Verlauf von geplanten Dashboardausführungen prüfen.

General
History
Created At
Scheduled At
Log Level
Message
06/12/2010 18:00:13 06/12/2010 18:00:00 5 Schedule process time: 12 Seconds 216 Milliseconds
06/12/2010 18:00:23 06/12/2010 18:00:00 5 Schedule process time: 19 Seconds 312 Milliseconds
06/13/2010 01:00:07 06/13/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 7 Seconds 308 Milliseconds
06/13/2010 01:00:21 06/13/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 18 Seconds 15 Milliseconds
06/13/2010 03:00:08 06/13/2010 03:00:00 1 An error occured while generating the HTML Dashboard.The application relative virtual path '~/css/portal.css' cannot be made absolute, because the path to the application is not known.
06/13/2010 03:00:18 06/13/2010 03:00:00 5 Schedule process time: 16 Seconds 687 Milliseconds
06/14/2010 03:00:07 06/14/2010 03:00:00 1 An error occured while generating the HTML Dashboard.The application relative virtual path '~/css/portal.css' cannot be made absolute, because the path to the application is not known.
06/14/2010 03:00:16 06/14/2010 03:00:00 5 Schedule process time: 15 Seconds 281 Milliseconds
06/15/2010 03:00:08 06/15/2010 03:00:00 1 An error occured while generating the HTML Dashboard.The application relative virtual path '~/css/portal.css' cannot be made absolute, because the path to the application is not known.

Abbildung 34. Dashboardzeitpläne - Registerkarte "Protokoll"

Spalte Beschreibung

Erstellt am
Zeitmarke für die Uhrzeit, zu der der Zeitplan erstellt wurde

Geplant am
Zeitmarke für den Zeitpunkt der nächsten Zeitplanausführung.

Protokollebene
Erfolg oder Fehlschlagen des geplanten Berichts

Nachricht
Nachricht mit näheren Einzelheiten zum Status der Berichtsausführung

Berichtsvorlagen für Dashboards verwalten

Im Abschnitt "Berichtsvorlagen" können Sie den Import oder Export einer Dashboardvorlage auswählen. Berichtsvorlagen enthalten den Standardcontainer für die Vorlage sowie angegebene Komponenten und die erforderlichen Ereignisse, um das Dashboard mit Daten aufzufüllen.

Während des Imports können Sie auswählen, welche Elemente des Dashboards eingeschlossen werden sollen.

- Um ein Dashboard zu importieren, klicken Sie auf **Vorlage importieren**.
- Um ein Dashboard zu exportieren, wählen Sie das gewünschte Dashboard aus und klicken auf **Vorlage exportieren**. Dashboards werden im Format `TLT` exportiert.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 6. Berichte importieren und exportieren

Über Tealeaf Portal können Sie Berichtsdaten im PDF- oder HTML-Format exportieren, um sie an die angegebenen Empfänger zu übermitteln. Sie können auch Berichtsvorlagen exportieren, die Scorecards, Dashboards oder Tealeaf-Berichte enthalten, die in anderen Tealeaf-Systemen verwendet werden sollen.

Berichtsdaten exportieren

Einzelberichte können Sie nach Bedarf oder nach einem von Ihnen festgelegten Zeitplan exportieren. Verwenden Sie die folgenden Links, um die Informationen zum Export einzelner Berichte aufzurufen.

Tabelle 67. Berichtsdaten exportieren

Berichtstyp	Bedarfsgerechter Export	Geplanter Export
Report Builder-Bericht	"Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*	"Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*
Top-Mover-Bericht	"Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*	"Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*
Scorecard	"Scorecards verwenden" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*	"Scorecards konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*
Dashboard	"Dashboards verwenden" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*	"Dashboards konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*

Berichtsvorlagen

Berichtsvorlagen sind Berichtsdefinitionen, die zwischen Tealeaf-Umgebungen übergeben werden können. Über das Portal können Sie die Berichtsvorlagen für Scorecards, Dashboards und Report Builder-Berichte exportieren.

- Siehe Kapitel 7, „Berichtsvorlagen exportieren”, auf Seite 109.
- Siehe Kapitel 8, „Berichtsvorlagen importieren”, auf Seite 111.

Kapitel 7. Berichtsvorlagen exportieren

Über das Portal können Sie Scorecardvorlagen, Dashboardvorlagen und Vorlagen für Report Builder-Typen zur Verwendung in anderen Tealeaf-Systemen exportieren. Diese Funktion ermöglicht die problemlose Migration von Berichten von Ihrer Testumgebung auf Ihre Produktionsumgebung.

Beschränkungen

Der Import von Berichtsvorlagen unterliegt folgenden Beschränkungen:

1. Wenn ein Element in einem Bericht, z. B. ein Ereignis, eine Dimension oder der Bericht selbst, im Zielsystem vorhanden ist, wird es unverändert verwendet und nicht aktualisiert. Der Vergleich basiert auf internen IDs anstelle von Anzeigenamen.
2. Die Berichtsimportfunktion bietet keine vollständige Unterstützung für Scorecards oder Berichte, die bestimmte Dimensionswerte referenzieren.
3. Sie können keine Ereignisse erneut zuordnen, die während des Importprozesses von einem Bericht verwendet werden.
4. Sie können keine Berichtsvorlage zuordnen, die in einen vorhandenen Bericht im Zielsystem importiert wird. Wenn fünf Vorlagenimporte einen einzelnen Bericht referenzieren, referenzieren sie die einzelne Instanz, die beim ersten Vorlagenimport erstellt wird.

   Anmerkung: Nachdem Sie eine Berichtsvorlage importiert haben, können Sie sie nicht erneut importieren, um die erste Version zu überschreiben. Sie müssen den Bericht im Zielsystem löschen, bevor Sie ihn erneut importieren können.

Empfohlener Workflow

Wenn Sie Berichte, Scorecards und Dashboards von einem System auf ein anderes migrieren wollen, empfiehlt Tealeaf den folgenden Workflow:

1. Erstellen Sie Report Builder-Berichte mit allen Ereignissen, die Sie migrieren möchten.
   - Diese Berichte müssen die Ereignisse enthalten, die von Dashboards oder Scorecards verwendet werden, die Sie migrieren möchten.
   - Diese Berichte müssen nicht aktiv in Ihrer Tealeaf-Umgebung verwendet werden. Zweck der Erstellung dieser Berichte ist es, Ereignisse zu bündeln, die mit dem Bericht migriert werden.
2. Exportieren Sie alle Report Builder-Berichtsvorlagen, die Sie migrieren möchten oder die Ereignisse enthalten, die migriert werden sollen. Führen Sie die nachfolgenden Schritte zum Vorlagenexport durch.
3. Importieren Sie die Vorlagen in das Zielsystem. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichtsvorlagen importieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.
4. Vergewissern Sie sich, dass die Ereignisse und zugehörige Ereignisobjekte ordnungsgemäß importiert werden.
5. Im Quellensystem können Sie Scorecards und Dashboards zum Exportier auswählen. Führen Sie die Schritte zum Vorlagenexport durch.

Anmerkung: Tealeaf empfiehlt, Scorecards und Dashboards im Zielsystem erneut zu erstellen. Dies kann allerdings in einigen Fällen problematisch sein. Während des Imports dieser Elemente können Probleme auftreten, die sich nicht auf Ereignisse auswirken, die bereits durch Report Builder-Berichte importiert wurden.

6. Importieren Sie die Vorlagen in das Zielsystem. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berichtsvorlagen importieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Schritte zum Vorlagenexport

So führen Sie einen Export durch:

1. Rufen Sie die entsprechende Konfigurationsseite auf:
   - Wenn Sie eine Scorecard exportieren möchten, wählen Sie im Portalmenü **Konfigurieren** > **Scorecards** aus.
   - Wenn Sie ein Dashboard exportieren möchten, wählen Sie im Portalmenü **Konfigurieren** > **Dashboards** aus.
   - Wenn Sie einen Report Builder-Bericht oder Tealeaf-Bericht exportieren möchten, wählen Sie im Portalmenü **Konfigurieren** > **Report Manager** aus.
2. Klicken Sie auf die Kategorie **Berichtsvorlagen**.
   - Bei Scorecards und Dashboards müssen Sie das zu exportierende Element auswählen.
3. Klicken Sie anschließend auf **Vorlage exportieren**.
   - Bei Report Builder-Berichten wird der Dialog zur Berichtauswahl angezeigt. Wählen Sie den oder die Bericht(e) aus, den/die Sie exportieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Auswählen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Berichtsvorlage wird im lokalen System gespeichert.

   Anmerkung: Scorecard- und Berichtsvorlagen werden im Format `TLT` exportiert. Dies ist ein proprietäres Tealeaf-Format.

Kapitel 8. Berichtsvorlagen importieren

Exportierte oder heruntergeladene Berichtsvorlagen können in Ihr Tealeaf-System importiert werden.

- Scorecards müssen angepasst werden, um den individuellen Anforderungen des Systems zu entsprechen, auf dem sie installiert werden. Nachdem Sie eine Scorecard importiert haben, können Sie die Ereignisse, die sie auslösen, hinzufügen, löschen oder ändern.
- Während des Imports versucht der Ereigniserstellungsprozess, vorhandene Ereignisdefinitionen im Zielsystem zu verwenden. Dies schließt auch Ereignisse ein, die zuvor als Teil des aktuellen Importprozesses erstellt wurden.
  - Unabhängig, davon, wie Originalereignisse in der Quellenvorlage verwendet wurden, gilt für Scorecards und Dashboards Folgendes: Wenn eines dieser Ereignisse ein exaktes Duplikat ist (mit Ausnahme des Namens), wird es im Zielsystem immer dann verwendet, wenn Ereignisdefinitionen zwischen den Quellen- und Zielsystemen exakte Übereinstimmungen sind.
  - Bei Report Builder-Berichten wurde die Logik verbessert, um selektiv Ereignisse zu importieren. Daher wird von Tealeaf empfohlen, zuerst Report Builder-Berichte zu exportieren und zu importieren.
  - Abhängige Objekte im Bericht werden während des Importprozesses angezeigt.
- Zeitpläne können nicht exportiert und importiert werden, da die Zeitplaninformation nicht für das System gelten können, in das sie importiert wurden.

Beschränkungen

Der Import von Berichtsvorlagen unterliegt folgenden Beschränkungen:

1. Wenn ein Element in einem Bericht, z. B. ein Ereignis, eine Dimension oder der Bericht selbst, im Zielsystem vorhanden ist, wird es unverändert verwendet und nicht aktualisiert. Der Vergleich basiert auf internen IDs anstelle von Anzeigenamen.
2. Die Berichtsimportfunktion bietet keine vollständige Unterstützung für Scorecards oder Berichte, die bestimmte Dimensionswerte referenzieren.
3. Sie können keine Ereignisse erneut zuordnen, die während des Importprozesses von einem Bericht verwendet werden.
4. Sie können keine Berichtsvorlage zuordnen, die in einen vorhandenen Bericht im Zielsystem importiert wird. Wenn fünf Vorlagenimporte einen einzelnen Bericht referenzieren, referenzieren sie die einzelne Instanz, die beim ersten Vorlagenimport erstellt wird.

   Anmerkung: Nachdem Sie eine Berichtsvorlage importiert haben, können Sie sie nicht erneut importieren, um die erste Version zu überschreiben. Sie müssen den Bericht im Zielsystem löschen, bevor Sie ihn erneut importieren können.

Schritte zum Vorlagenimport

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Import durchzuführen:

Anmerkung: Die Möglichkeit, Berichtsvorlagen zu importieren, wird über die Standardberechtigung `Berichtsvorlagenimport zulassen` auf Gruppenebene und die Berechtigung `Berichtsvorlagenimport zulassen` auf Einzelbenutzerebene gesteuert. Siehe "CX-Benutzeradministration" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

1. Rufen Sie die Berichtskonfigurationsseite auf:
   - Wenn Sie eine Scorecard importieren möchten, wählen Sie im Portalmenü **Konfigurieren** > **Scorecards** aus.
   - Wenn Sie ein Dashboard importieren möchten, wählen Sie im Portalmenü **Konfigurieren** > **Dashboards** aus.
   - Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht importieren möchten, wählen Sie im Portalmenü **Konfigurieren** > **Report Manager** aus.
2. Klicken Sie auf die Kategorie **Berichtsvorlagen**.
3. Klicken Sie auf **Vorlage importieren**.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen**.
5. Wechseln Sie in Ihre lokale Umgebung, um die `TLT`-Datei auszuwählen, die importiert werden soll. Klicken Sie anschließend auf **Öffnen**.
6. Klicken Sie zum Hochladen der Vorlage auf **OK**.
7. Der Dialog **Objekte importieren** wird angezeigt:

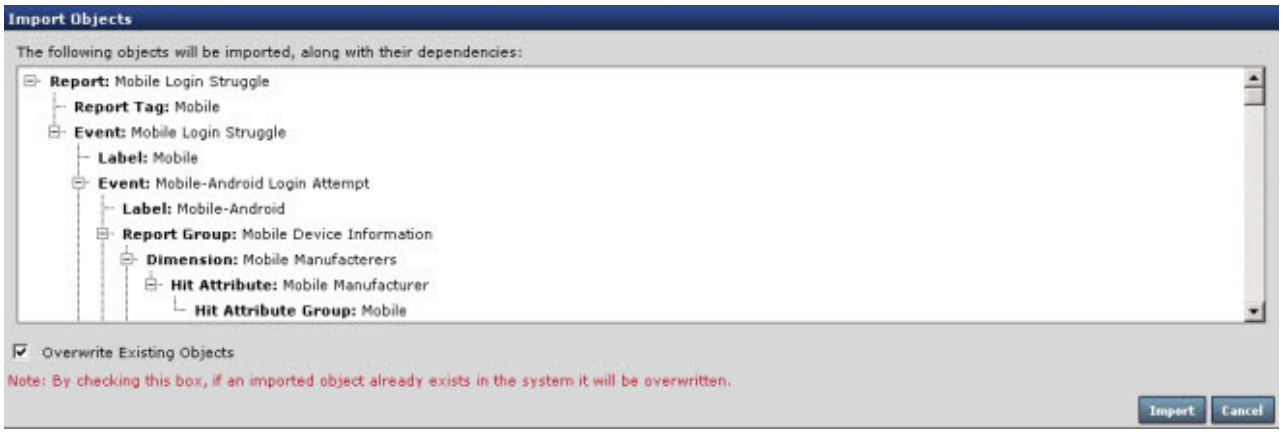

Import Objects
The following objects will be imported, along with their dependencies:
Report: Mobile Login Struggle
Report Tag: Mobile
Event: Mobile Login Struggle
Label: Mobile
Event: Mobile-Android Login Attempt
Label: Mobile-Android
Report Group: Mobile Device Information
Dimension: Mobile Manufacterers
Hit Attribute: Mobile Manufacturer
Hit Attribute Group: Mobile
Overwrite Existing Objects
Note: By checking this box, if an imported object already exists in the system it will be overwritten.
Import
Cancel

Abbildung 35. Dialog "Objekte importieren"

   - Sie können den übergeordneten Knoten jedes Objekts erweitern, um die Abhängigkeiten anzuzeigen. Abhängige Objekte werden ebenfalls importiert.
   - Um Objekte im Zielsystem zu überschreiben, die die gleiche interne ID wie importierte Objekte verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorhandene Objekte überschreiben**.
8. Klicken Sie zum Importieren der hochgeladenen Vorlage auf **Importieren**.
   - Klicken Sie zum Abbruch des Importvorgangs auf **Abbrechen**.
9. Wenn der Import erfolgreich ist, wird folgende Nachricht angezeigt:

   `Der Import war erfolgreich.`
10. Klicken Sie auf **Schließen**.

Anmerkung: Wenn Ereignisse mit Ihrer Berichtsvorlage importiert werden, kann es einige Minuten dauern, bis sie im Ereignismanager zur Verfügung stehen.

Der Bericht ist in der entsprechenden Anzeige des Zielsystems zur Verwendung verfügbar.

Kapitel 9. Erweiterungen für Top-Movern mit cxView

Die Top-Mover-Funktion ermöglicht die Aufzeichnung und Berichterstellung zu Abweichungen von Werten, die durch Tealeaf überwacht werden. In IBM Tealeaf cxImpact können Top-Mover für Ereignisdaten mit täglicher Berichterstellung erstellt werden.

- Wenn ein Ereignis erstellt wird, können Sie optional einen Top-Mover erstellen, um die Änderungen von Werten für das Ereignis zu verfolgen. Der Top-Mover vereinfacht die Überwachung von Änderungen wichtiger Sitemetriken.

IBM Tealeaf cxView erweitert die Top-Mover-Grundfunktionen um die im Abschnitt aufgeführten Funktionen.

Funktionen

IBM Tealeaf cxView erweitert Top-Mover um folgende Funktionen:

1. Stündliche Top-Mover: Lizenznehmer von IBM Tealeaf cxView können Top-Mover erstellen, die Abweichungen auf stündlicher Basis überwachen. Stündliche Top-Mover ermöglichen die Aufzeichnung von Änderungen wichtiger Metriken innerhalb eines Tages. Sie erfassen Änderungen im Verhalten der Websitebesucher und der Siteleistung, die innerhalb eines einzelnen Tages auftreten, und reagieren darauf.
   - Stündliche Top-Mover werden in der Top-Mover-Definition angegeben. Weitere Informationen zum Erstellen von stündlichen Top-Movern finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Top-Mover'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
   - Weitere Informationen zur Berichterstellung zu stündlichen Top-Movern finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.
2. Top-Mover für Dimensionen: IBM Tealeaf cxView-Kunden können optional Top-Mover zur Aufzeichnung von Änderungen bei Dimensionswerten erstellen.
   - Weitere Informationen zum Erstellen von Top-Movern für Dimensionen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Top-Mover'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
   - Weitere Informationen zur Berichterstellung zu Top-Movern für Dimensionen finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.
3. Top-Mover für Verhältnis: IBM Tealeaf cxView-Kunden können auch Abweichungen der Werte für Verhältnisse zwischen Ereignissen und Dimensionen erstellen.
   - Weitere Informationen zum Erstellen von Top-Movern für Verhältnis finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Top-Mover'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
   - Weitere Informationen zur Berichterstellung zu Top-Movern für Verhältnis finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.
4. Alerts in Top-Movern: IBM Tealeaf cxView-Benutzer können mithilfe von Top-Movern Alerts erstellen, die auf Top-Movern oder auf Berichten basieren.

- Weitere Informationen zur Erstellung von Top-Mover-Alerts finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Alerts'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen zum Erstellen von Top-Mover-Berichten finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Alerts'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Top-Mover erstellen

Weitere Informationen zum Erstellen von Top-Movern finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Top-Mover'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Berichterstellung zu Top-Movern

Weitere Informationen zur Berichterstellung zu Top-Movern finden Sie im Abschnitt "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

Kapitel 10. IBM Tealeaf -Dokumentation und -Hilfe

IBM Tealeaf stellt Dokumentation und Hilfe für Benutzer, Entwickler und Administratoren bereit.

Anzeigen der Produktdokumentation

Die gesamte IBM Tealeaf -Produktdokumentation ist auf folgender Website verfügbar:

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Verwenden Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um die Produktdokumentation für IBM Tealeaf anzuzeigen:

Tabelle 68. Abrufen von Hilfe

Zum Anzeigen von...	**Gehen Sie wie folgt vor...**
Produktdokumentation	Rufen Sie in IBM Tealeaf Portal **?** > **Produktdokumentation** auf.
Hilfe für eine Seite in IBM Tealeaf Portal	Rufen Sie in IBM Tealeaf Portal **?** > **Hilfe für diese Seite** auf.
Hilfe für IBM Tealeaf PCA	Wählen Sie in der IBM Tealeaf PCA-Webschnittstelle **Handbuch** aus, um auf das *IBM Tealeaf CX PCA-Handbuch* zuzugreifen.

Für IBM Tealeaf -Produkte verfügbare Dokumente

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um für alle IBM Tealeaf -Produkte eine Liste der verfügbaren Dokumente anzuzeigen:

Tabelle 69. Für IBM Tealeaf -Produkte verfügbare Dokumentation

IBM Tealeaf -Produkte	**Verfügbare Dokumente**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Übersichtshandbuch* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur Datenintegration in Client-Frameworks* • *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Cookie Injector-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX-Datenbankhandbuch* • *IBM Tealeaf CX Event Manager-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX-Glossar* • *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA - Releaseinformationen*

Tabelle 69. Für IBM Tealeaf -Produkte verfügbare Dokumentation (Forts.)

IBM Tealeaf -Produkte	Verfügbare Dokumente
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Handbuch zur clientseitigen Erfassung* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX - Releaseinformationen* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zu Upgrades für Releases* • *IBM Tealeaf CX Support - häufig gestellte Fragen zur Fehlerbehebung* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur Fehlerbehebung* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur j2-Benutzerschnittstellenerfassung* • *IBM Tealeaf CX - Releaseinformationen zur j2-Benutzerschnittstellenerfassung*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf cxImpact-Handbuch zur Berichterstellung*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Administrationshandbuch*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal API-Handbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify-Administrationshandbuch*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile - Handbuch zum Android-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf - Releaseinformationen zum Android-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Handbuch zum iOS-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf - Releaseinformationen zum iOS-Protokollierungsframework*

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM® die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellensprache geschrieben sind und Programmiertechniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Datenschutzrichtlinien

IBM Softwareprodukte einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote") verwenden möglicherweise Cookies oder andere Technologien zur Erfassung von Informationen zur Produktnutzung, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, zur Anpassung von Interaktionen mit den Benutzern oder für andere Zwecke. Ein Cookie ist ein Datenelement, das eine Website an Ihren Browser schickt, um es auf Ihrem System als Kennung zu speichern, die Ihr System identifiziert. Häufig werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Für den Fall, dass Sie mit einem von Ihnen genutzten Softwareangebot mit Cookies und ähnlichen Technologien personenbezogene Daten erfassen können, informieren wir Sie nachstehend über die entsprechenden Spezifikationen.

Abhängig von den implementierten Konfigurationen können von diesem Softwareangebot sitzungsbezogene sowie permanente Cookies verwendet werden, die für das Sitzungsmanagement, verbesserte Benutzerfreundlichkeit, Nutzungsüberwachung oder andere funktionale Zwecke den Benutzernamen und/oder weitere persönlichen Daten des Benutzers erfassen. Diese Cookies können deaktiviert werden, wodurch dann aber die von ihnen unterstützte Funktionalität nicht mehr zur Verfügung steht.

In verschiedenen Rechtsordnungen ist die Erfassung personenbezogener Daten durch Cookies und ähnliche Technologien gesetzlich geregelt. Falls die für dieses Softwareangebot implementierte Konfiguration Ihnen als Kunden die Möglichkeit zur Erfassung personenbezogener Daten mit Cookies und anderen Technologien bietet, sollten Sie sich über eventuell geltende Gesetze zu einer solchen Datenerfassung beraten lassen. Diese Beratung sollte gegebenenfalls auch Anforderungen hinsichtlich erforderlicher Hinweise oder Zustimmungen berücksichtigen.

IBM setzt voraus, dass Kunden (1) einen deutlich sichtbaren Link zu ihren Nutzungsbedingungen auf ihrer Website (z. B. Datenschutzrichtlinie) bereitstellen, die wiederum einen Link zur Praxis der Datenerfassung und -verwendung bei IBM und beim Kunden beinhaltet, (2) darauf hinweisen, dass IBM für den Kunden Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf dem Computer des Kunden platziert, und (3) soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist, vor der Platzierung von Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf den Geräten von Website-Besuchern durch den Kunden selbst oder für den Kunden durch IBM, hierfür die Einwilligung des jeweiligen Website-Besuchers einholen.

Weitere Informationen über die Verwendung verschiedener Technologien wie Cookies für solche Zwecke finden Sie im Abschnitt "Cookies, Web Beacons and Other Technologies"(Cookies, Web-Beacons und andere Technologien) der IBM Online-Datenschutzerklärung auf: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.